



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓

ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ ๑๕๙๑๕

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการกองการอนุญาต

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

กรมป่าไม้ ขอส่งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน มาเพื่อทราบและใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดเอกสารแนบได้ทางคิวอาร์โค้ดด้านล่าง หรือเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน <http://www.forest.go.th/service/> (หัวข้อรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ)

(นายบรรณรักษ์ เสริมทอง)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้



สรุปผลสำรวจ
ความพึงพอใจ
ปี ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายบรรณรักษ์)

เลขรับ..... ๔๔๖๐

วันที่รับ..... ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๖

เวลา..... ๑๔.๑๐

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓

ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/..... ๕๐๕๕ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

กรมป่าไม้ได้กำหนดให้มีการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยสำนักบริหารกลางได้มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกำหนดตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ซึ่งกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวได้กำหนดให้มีการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ นำเรียนอธิบดีกรมป่าไม้เพื่อโปรดทราบ และนำข้อมูลเผยแพร่ต่อสาธารณะ

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักบริหารกลางขอเรียนว่า ได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือนเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณา

สำนักบริหารกลางพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ จึงเห็นควรแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทราบ และนำข้อมูลเผยแพร่ต่อสาธารณะต่อไป ทั้งนี้ เป็นอำนาจของรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายบรรณรักษ์ เสริมทอง) ตามคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๒๒๐๑/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง มอบอำนาจให้รองอธิบดีกรมป่าไม้สั่งและปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้ ข้อ ๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบตามเสนอขอได้โปรดลงนามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

ลงนามแล้ว

(นายบรรณรักษ์ เสริมทอง)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

๑๑ ต.ค. ๒๕๖๖

(นายอำนาจ สุธุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน
จัดทำโดยศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๒ คน ผ่าน ๒ ช่อง ดังนี้

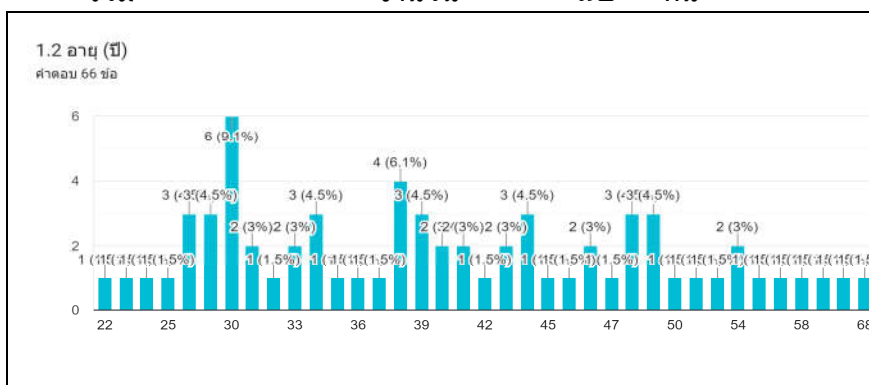
๑.๑.๑ ตอบแบบสอบถาม ด้วยตนเอง ผ่านแบบฟอร์มกระดาษ และเจ้าหน้าที่นำข้อมูลมาบันทึกผ่าน Google Form จำนวน ๕๗ คน

๑.๑.๒ เจ้าหน้าที่ส่ง Link แบบฟอร์ม ในรูปแบบ Google Form ผ่านทาง E-mail หรือ Application Line ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน ๑๕ คน

๑.๑.๓ มีผู้แจ้งชื่อ-นามสกุล จำนวน ๕๔ คน และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ จำนวน ๔๗ คน ซึ่งมีผู้ไม่ประสงค์ออกนาม จำนวน ๑๙ คน

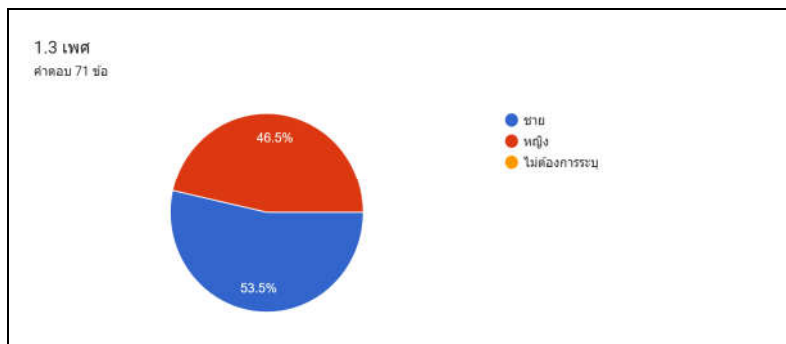
๑.๒ อายุ

๑.๒.๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑.๒.๒	๒๑-๓๐ ปี	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๒๒
๑.๒.๓	๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
๑.๒.๔	๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
๑.๒.๕	มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๘๙
๑.๒.๖	ไม่ระบุ	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๓๓
	รวม	จำนวน	๗๒	คน		



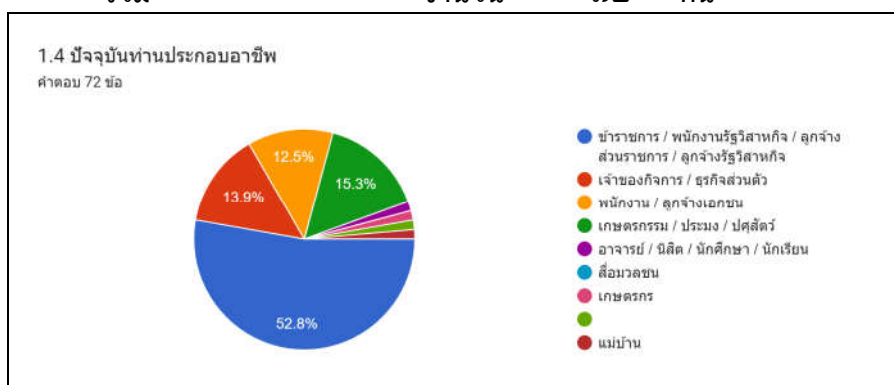
๑.๓ เพศ

๑.๓.๑	ชาย	จำนวน	๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๗๘
๑.๓.๒	หญิง	จำนวน	๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๘๓
๑.๓.๓	ไม่ระบุ	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓๙
	รวม	จำนวน	๗๒	คน		



๑.๔ ประกอบอาชีพ

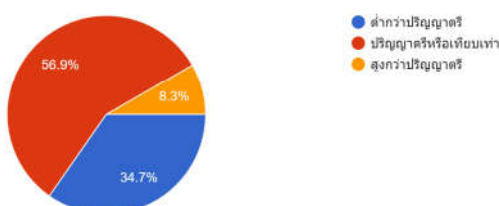
๑.๔.๑	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างส่วนราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๘
๑.๔.๒	เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๙
๑.๔.๓	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๕
๑.๔.๔	เกษตรกร/ประมง/ปศุสัตว์	จำนวน	๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๓
๑.๔.๕	อาจารย์/นิสิต/นักศึกษา/นักเรียน	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔
๑.๔.๖	สื่อมวลชน	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔
๑.๔.๗	อื่น ๆ	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘
รวม		จำนวน	๗๒	คน		



๑.๕ วุฒิการศึกษา

๑.๕.๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๗๒
๑.๕.๒	ปริญญาตรี	จำนวน	๔๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๙๔
๑.๕.๓	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๓๓
รวม		จำนวน	๗๒	คน		

1.5 ระดับการศึกษา
คำตอบ 72 ข้อ

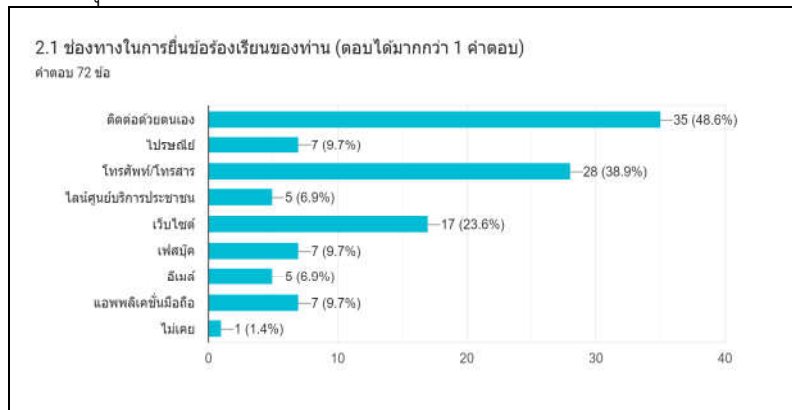


ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงช่องทางการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

๒.๑ ช่องทางในการยื่นข้อร้องเรียน (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

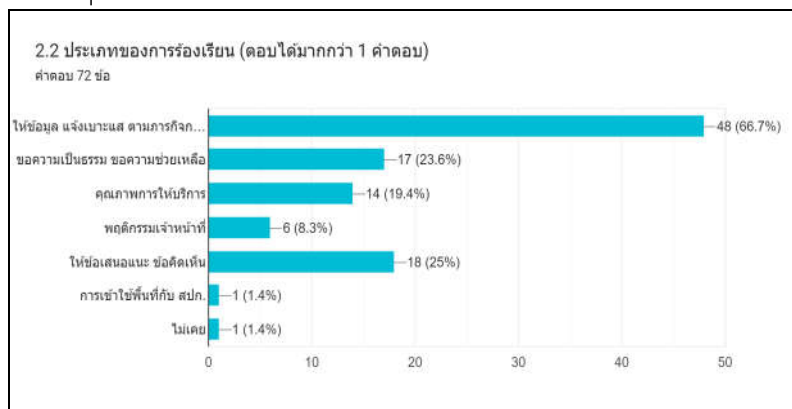
๒.๑.๑	ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน	๓๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๖
๒.๑.๒	ทางไปรษณีย์	จำนวน	๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๗
๒.๑.๓	โทรศัพท์/โทรสาร	จำนวน	๒๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๙
๒.๑.๔	ไลน์ศูนย์บริการประชาชน	จำนวน	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙
๒.๑.๕	เว็บไซต์	จำนวน	๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๖
๒.๑.๖	เฟสบุ๊ก	จำนวน	๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๗
๒.๑.๗	อีเมลล์	จำนวน	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙

๒.๑.๘ แอปพลิเคชันมือถือ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๗
๒.๑๙ ไม่ระบุ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๔



๒.๒ ประเภทของการร้องเรียน (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

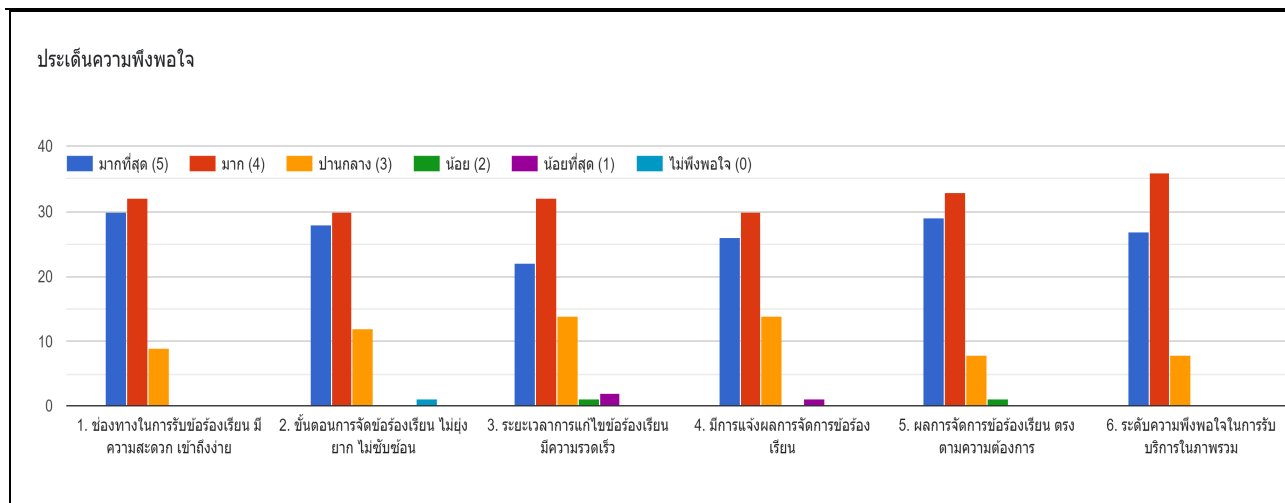
๒.๒.๑ ให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส ตามภารกิจกรมป่าไม้	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗
๒.๒.๒ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖
๒.๒.๓ คุณภาพการให้บริการ	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔
๒.๒.๔ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๓
๒.๒.๕ ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐
๒.๒.๖ อื่น ๆ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๘



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

สรุปคะแนนการประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับความสำคัญ
๑. ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน มีความสะดวก เข้าถึงง่าย	๔.๒๔	๘๔.๘๐%	(๓)
๒. ขั้นตอนการจัดข้อร้องเรียน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๑๗	๘๓.๔๐%	(๔)
๓. ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน มีความรวดเร็ว	๔.๐๐	๘๐.๐๐%	(๖)
๔. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน	๔.๑๓	๘๒.๖๐%	(๕)
๕. ผลการจัดการข้อร้องเรียน ตรงตามความต้องการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐%	(๑)
๖. ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม	๔.๒๗	๘๕.๔๐%	(๑)
สรุปคะแนนเฉลี่ย / คิดเป็นร้อยละ	๔.๑๘	๘๓.๖๐%	



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด จำนวน ๗๒ คน มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับคะแนนความพึงพอใจ มีดังนี้

มากที่สุด (ระดับ ๕)	มาก (ระดับ ๔)	ปานกลาง (ระดับ ๓)	น้อย (ระดับ ๒)	น้อยที่สุด (ระดับ ๑)	ไม่พึงพอใจ (ระดับ ๐)
ร้อยละ ๙๐-๑๐๐	ร้อยละ ๘๐-๘๙	ร้อยละ ๗๐-๗๙	ร้อยละ ๖๐-๖๙	ร้อยละ ๕๐-๕๙	ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

- ๔.๑ ควรมีการปักป้ายแนวเขตพื้นที่ป่าสงวน เพื่อป้องกันคนบุกรุกเข้าในเขตพื้นที่ป่าสงวน
- ๔.๒ อยากให้มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สะดวกกับผู้ที่อยู่พื้นที่ห่างไกล
- ๔.๓ ขอให้แก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว
- ๔.๔ ควรเพิ่มช่องทางสายด่วนที่ติดต่อได้ง่าย
- ๔.๕ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ใช้เวลาทั้งหมด ๑ ปี นับตั้งแต่ยื่นเรื่องไป
- ๔.๖ เสนอแนะให้นำพื้นที่ ส.ป.ก. กลับมาเป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ บริเวณ ต.บ้านดู่ อ.เมือง จ.เชียงราย
- ๔.๗ ต้องการเข้าร่วมโครงการ ร.ส.ท.ป.
- ๔.๘ การติดต่อกับหน่วยงานเข้าถึงยาก จึงขอให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานที่ที่เป็นป่าไม้ทั่วไปและป่าโกงกาง
- ๔.๙ การให้บริการดีเยี่ยมเข้าถึงประชาชน