

แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ (การสร้างเครือข่าย การอนุญาต การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้และการเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการกรมป่าไม้ ประกอบด้วยการสร้างเครือข่าย การอนุญาต การบริการตรวจรับรองคุณภาพไม้ และข้อมูลและสารสนเทศ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 อายุ ปี
- 1.2 เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 1.3 ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ
- 1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว
- 3) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน 4) เกษตรกรรม / ประมง / ปศุสัตว์
- 5) อาจารย์ / นิสิต / นักศึกษา / นักเรียน 6) สื่อมวลชน
- 7) อื่นๆระบุ.....
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามที่ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ประเด็นภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
2.1 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้					
2.2 กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ					
2.3 กรมป่าไม้มีความทันสมัยในด้านบริการ, นโยบายและมาตรการ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่					
2.4 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน					
2.5 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงาน (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)					
2.6 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)					

ส่วนที่ 3 การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้

3.1 ท่านเคยใช้บริการของกรมป่าไม้หรือไม่ กรุณาเลือกผลงานหรือบริการที่ท่านใช้เป็นประจำ

- 1) ไม่เคย (หยุดตอบแบบสอบถาม)
- 2) เคย (โปรดระบุบริการที่ท่านใช้เป็นประจำ เพียงหนึ่งหัวข้อ)
 - 2A. การสร้างเครือข่าย (เช่น เครือข่ายป่าชุมชน, เครือข่าย รสทป., เครือข่ายควบคุมไฟป่า, เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน/ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการปลูกป่า) (กรุณาตอบในข้อ 4.2)
 - 2B. การอนุญาต (เช่น การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่, การอนุญาตไม้และของป่า, การอนุญาตเลื่อยโซยนต์, การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้, การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้ เพื่อส่งออกป้อนอกราชอาณาจักร) (กรุณาตอบใน ข้อ 4.3)
 - 2C. การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ (กรุณาตอบในข้อ 4.4)
 - 2D. การเผยแพร่และบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร (เช่น สถิติป่าไม้, แผนที่/ภาพถ่ายทางอากาศ, ฎระเบียบข้อบังคับ, ชนิดกล้าไม้, เมล็ดไม้, ผลงานวิจัย) (กรุณาตอบในข้อ 4.5)

3.2 ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร / งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) ติดต่อด้วยตนเอง
- 2) การประชุม / อบรม / สัมมนา การศึกษาดูงาน
- 3) โทรศัพท์ / โทรสาร / Call Center
- 4) วิทยุ / โทรทัศน์ / หนังสือพิมพ์
- 5) Website, E-mail, Web board
- 6) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี / VCD
- 7) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่
- 8) อื่นๆ ระบุ

3.3 ช่องทางใดที่ท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร / งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) ติดต่อด้วยตนเอง
- 2) การประชุม / อบรม / สัมมนา การศึกษาดูงาน
- 3) โทรศัพท์ / โทรสาร / Call Center
- 4) วิทยุ / โทรทัศน์ / หนังสือพิมพ์
- 5) Website , E-mail , Web board
- 6) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี / VCD
- 7) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่
- 8) อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการใช้บริการของกรม และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด หากท่านไม่เคยใช้บริการในข้อคำถามนั้นๆ ให้เลือกตอบข้อ “ไม่เกี่ยวข้อง”

4.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)
1. โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน / บริการของกรมป่าไม้ในรอบปีที่ผ่านมา					
2. ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ มีความสอดคล้องกับความต้องการ / คาดหวังของท่าน					

4.2 ท่านมีความพึงพอใจต่องานด้านการเสริมสร้างเครือข่ายต่างๆ ของกรมป่าไม้ในระดับใด ? (เฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 3.1 และเลือกหัวข้อ (2A.) เท่านั้น)

กรุณาระบุเครือข่ายหลักที่ท่านเข้าร่วมและประเมินหัวข้อต่างๆ จากประสบการณ์ที่ท่านได้รับจากเครือข่ายดังกล่าว

- 1) เครือข่ายป่าชุมชน
- 2) เครือข่าย รสทป.
- 3) เครือข่ายควบคุมไฟป่า
- 4) เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน / ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการปลูกป่า

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
การสื่อสารและประชาสัมพันธ์						
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา						
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ						
3. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก						
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD , แผ่นพับ) อย่างทั่วถึง						
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD , แผ่นพับ) เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ						
กิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุน						
6. ชุมชน / เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล						
7. กิจกรรมต่างๆ ที่กรมป่าไม้ ดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน / เครือข่าย						
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของชุมชน / เครือข่าย						
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน						
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว						
11. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น มีความเหมาะสม						
งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์สนับสนุน						
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม						
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ท่านได้รับการสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน						
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม						
เจ้าหน้าที่						
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ						
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น						
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ						
18. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ						
19. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์						
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์						
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ภาพรวม						
22. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมเครือข่ายโดยกรมป่าไม้						
23. การสร้างเครือข่ายที่ดำเนินการโดยกรมป่าไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน						
24. ชุมชนที่ท่านอยู่อาศัยรักป่ามากขึ้น						
25. ชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่มีป่าไม้เพิ่มมากขึ้น						
26. ชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่ได้รับประโยชน์จากป่า และช่วยให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน						

4.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการอนุญาตเรื่องต่างๆ ของกรมป่าไม้ในระดับใด? (เฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 3.1 และเลือกหัวข้อ (2B.) เท่านั้น)

กรุณาระบุประเภทการอนุญาตที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด และประเมินหัวข้อต่างๆ จากประสบการณ์ที่ท่านได้รับ (เลือกเพียงข้อเดียว)

- 1) การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่
- 2) การอนุญาตไม้และของป่า
- 3) การอนุญาตเลื่อยโซยนต์
- 4) การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้
- 5) การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้ เพื่อส่งออกป้อนอกราชาอาณาจักร

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
ขั้นตอนและกระบวนการอนุญาต						
1. การออกเอกสาร / ใบอนุญาต / ใบรับรอง ถูกต้อง ครบถ้วน						
2. แบบฟอร์ม / คำร้องชัดเจน กรอกง่าย						
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น / หลักฐานมีความเหมาะสม						
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ website)						
5. ระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ออกใบอนุญาต และต่ออายุใบอนุญาต เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม						
7. เครื่องมือ / วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ						
สถานที่และจุดบริการ						
8. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย						
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการมีความพร้อมใช้ ไม่ชำรุด						
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย						
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย						
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้						
เจ้าหน้าที่						
13. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ						
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น						
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค						
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์						
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์						
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ภาพรวม						
19. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการอนุญาต การรับรองและขึ้นทะเบียน						
20. การอนุญาตที่ดำเนินการโดยกรมป่าไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน						

4.4 ความพึงพอใจต่อการบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ (เฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 3.1 และเลือกหัวข้อ (2C.) เท่านั้น)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
ขั้นตอนและกระบวนการตรวจรับรองคุณภาพไม้						
1. การออกเอกสาร / ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน						
2. แบบฟอร์ม / คำร้องชัดเจน กรอกง่าย						
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น / หลักฐานมีความเหมาะสม						
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ)						
5. ระยะเวลาในการตรวจรับรองคุณภาพไม้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม						
7. เครื่องมือ / วิธีการที่ใช้ในการตรวจรับรองมีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ						
เจ้าหน้าที่						
8. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ						
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น						
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกำหนดและเทคนิค						
11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์						
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์						
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ภาพรวม						
14. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้						
15. การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน						

4.5 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร (เฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 3.1 และเลือกหัวข้อ (2D.) เท่านั้น)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
ข้อมูลและสารสนเทศ						
1. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว						
2. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอบน Website มีรูปแบบสวยงาม สะดวกในการค้นหา						
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์กับท่าน ตรงตามความต้องการ						
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน						
5. ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก						
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน						
7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี						
เครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร						
8. ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว						
9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย						
10. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้หลากหลายช่องทางที่สะดวก (Website , Application , ติดต่อด้วยตนเอง , โทรศัพท์)						

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
เจ้าหน้าที่						
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่						
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน						
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ						
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้						
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์						
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ						
โปรดระบุข้อมูลข่าวสาร / สารสนเทศที่ต้องการให้เผยแพร่เพิ่มเติมหรือปรับปรุง						
.....						
.....						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5.1 สิ่งที่ทำให้ท่าน**พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

- 1)
- 2)
- 3)

5.2 สิ่งที่ทำให้ท่าน**ไม่พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มาก → น้อย				
อันดับ 1.....	5	4	3	2	1
อันดับ 2.....	5	4	3	2	1
อันดับ 3.....	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกรมป่าไม้