ฝ่ายบริหารทั่วไป
เลขที่รับ ๕๐๑๙
วันที่ ๓๐ ต.ค. ๒๕๖๙
เวลา

ส่วนผลิตกล้าไม้
เลขที่รับ ๘๙๑๒
วันที่ ๓๐ ต.ค. ๒๕๖๙
เวลา

สำนักส่งเสริมการปลูกป่า
เลขรับ: 14020/2569
วันที่รับ: 28/10/2569
เวลารับ: 13:42

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๘๒ - ๓ ต่อ ๕๐๔๘, ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๑.๙๔/ว ๑๗๔๕๘ **วันที่** ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาตของกรมป่าไม้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙

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

ตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาตของกรมป่าไม้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาใช้ประกอบการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมป่าไม้ นั้น

กรมป่าไม้ ขอเรียนว่ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้รวบรวมและวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๙.๗๒ โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ในการนี้ จึงขอแจ้งผลการสำรวจดังกล่าวมาเพื่อทราบและขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา นำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปใช้ประกอบการปรับปรุงกระบวนงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ https://bit.ly/4rPCRlj หรือ QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางวนิดา ทองนุช)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

เวียน

(นายสมเกียรติ ยอดมาลี)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปลูกป่า

(นายพงศ์พิชัยฌ์ ศรียา)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

ฝ่ายบริหารทั่วไป

(นายคงศักดิ์ สร้อยเสนา)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนผลิตกล้าไม้

(นายราวุฒิ ทานัน)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ
๒๙ ต.ค. ๒๕๖๙

ผลการสำรวจ

ความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการรับบริการด้านการอนุมัติ อนุญาต ของกรมป่าไม้ ประจำปี พ.ศ. 2569 จำนวน 377 ราย

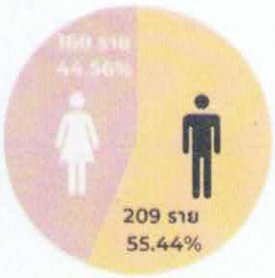
ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล กุมภาพันธ์ 2569 - สิงหาคม 2569

รายงานผลโดย ฝ่ายนวัตกรรมและพัฒนางานบริการ กลุ่มพัฒนาระบบบริการ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสำรวจ

1 เพศ



2 อาชีพ



3 การศึกษา

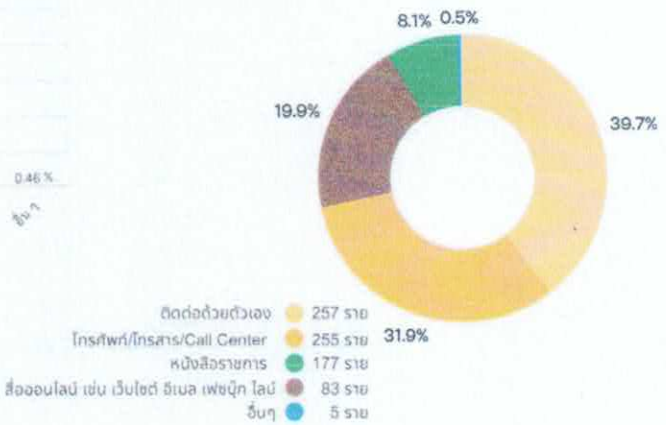


ส่วนที่ 2 การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้

ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการต่าง ๆ



ช่องทางที่สะดวกให้ติดต่อกลับ



สถานที่ติดต่อขอรับบริการ



59.56%	ด่านป่าไม้ 81 ราย แบ่งเป็น ในเขต กทม. 9 ราย นอกเขต กทม. 72 ราย
36.03%	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ 49 ราย
4.41%	ศูนย์ป่าไม้ 6 ราย

ประเภทการอนุญาตที่ใช้บริการบ่อยที่สุด



ด้านขั้นตอนและกระบวนการอนุญาต
ร้อยละ 88.94

- การออกเอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรอง ถูกต้อง ครบถ้วน 91.38%
- มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน 89.92%
- แบบฟอร์ม/คำร้อง ชัดเจน กรอกง่าย 89.52%
- จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐาน มีปริมาณความเหมาะสม 87.93%
- ระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ออกใบอนุญาต และต่ออายุใบอนุญาต เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 87.47%
- เครื่องมือ/วิธีที่ใช้ในการตรวจสอบ มีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ 87.40%



สถานที่และจุดบริการ ร้อยละ 81.98

- สถานที่/จุดให้บริการ สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ 88.13%
- มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 84.48%
- ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้ 80.17%
- ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย 75.13%

ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.40



- มีช่องทางให้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ 88.20%
- สามารถติดต่อตามช่องทางที่แจ้งไว้ได้ อย่างสะดวก 87.67%
- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ในการขอรับบริการ 87.20%
- มีการเผยแพร่ช่องทางในการติดต่อหน่วยงาน เช่น รายชื่อ เบอร์โทรของผู้รับผิดชอบ 86.54%

ด้านเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.76



ภาพรวม ร้อยละ 89.72



89.99%
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการอนุญาต การรับรอง และขึ้นทะเบียน

89.46%
การอนุญาตที่ดำเนินการโดยกรมป่าไม้ สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน

สรุป หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ 94.76% รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 94.36% และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 94.30% ตามลำดับ

สรุป หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

ลำดับแรกคือ ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย 75.13% รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้ 80.17% และมีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 84.48% ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

ร้อยละ 90.24

1. กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงาน (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) 91.90%
2. กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ 91.85%
3. กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน) 90.29%
4. กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ 89.86%
5. กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน 89.32%
6. กรมป่าไม้มีความทันสมัยในด้านบริการ, นโยบายและมาตรการ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่ 88.25%

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังต่อการรับบริการ

คำถามปลายเปิด



สิ่งที่ทำให้รู้สึกประทับใจในบริการด้านการอนุมัติ อนุญาต

ประเด็น	ความถี่
• การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว เป็นมิตร มีความสุภาพ เป็นกันเอง และให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	212
• ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ ทันสมัย	16



สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจในการบริการด้านการอนุมัติ อนุญาต

ประเด็น	ความถี่
• สิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ	48
• ขั้นตอนการดำเนินการยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้ล่าช้า	28
• เอกสารประกอบการยื่นคำขอเยอะเกินไป	7



ความต้องการ ความคาดหวังให้กรมป่าไม้มีการพัฒนาการให้บริการด้านการอนุมัติ อนุญาต

ประเด็น	ความถี่
• ปรับปรุงเรื่องการยื่นคำขอที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย และมีการติดตามสถานะการยื่นคำขอ เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการเดินทาง	43
• เพิ่มการอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถให้เพียงพอ	18
• ลดขั้นตอน และระยะเวลาให้การยื่นคำขอ	14

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมป่าไม้ในภาพรวมร้อยละ 89.72 อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก จึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

- **ด้านกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการ** ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติ อนุญาต ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- **ด้านการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์** พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบ e-Service ให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอ ติดตามสถานะ และรับทราบผลการพิจารณาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก ลดภาระการเดินทางมาติดต่อหน่วยงาน
- **ด้านเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ** ทบทวนและลดการเรียกเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็น รวมทั้งส่งเสริมการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างงานภาครัฐ เพื่อลดภาระการจัดเตรียมเอกสารของประชาชน
- **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ปรับปรุงสถานที่รอรับบริการ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และเอื้อต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน
- **ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ** รักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งพัฒนาการให้คำแนะนำและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และระยะเวลาการอนุญาตให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ ควรนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการของกรมป่าไม้ พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนางานบริการตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ