เอกสาร ๒

แบบตอบประเด็นข้อซักถาม
เกี่ยวกับโครงการจัดตั้งหน่วยป้องกันรักษาป่าต้นแบบเพื่อพัฒนาศักยภาพ การบริหารจัดการป่าในระดับพื้นที่ ครั้งที่ ๒
(หน่วยป้องกันรักษาป่าที่กำหนดให้เป็นหน่วยป้องกันรักษาป่าต้นแบบในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)

คำชี้แจง : (๑) ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๒ เกิดจากคำตอบของสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่าตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๕.๓๑/๑๐๔๖ ลงวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๙ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการประเมินผลโครงการจัดตั้งหน่วยป้องกันรักษาป่าต้นแบบเพื่อพัฒนาศักยภาพก ารบริหารจัดการป่าในระดับพื้นที่ (เพิ่มเติม)

(๒) ห้ามมิให้แยกส่วนของการลงนามเป็นผู้จัดทำข้อมูลและผู้รับรองข้อมูลออกจากส่วนของเนื้อหาหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักปฏิบัติงานราชการ

ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๑	คำตอบของ สปฟ. ตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๕.๓๑/๑๐๔๖ ลว ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๙	ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๒ (โปรดตอบคำถามให้ครบถ้วน ครอบคลุม และชัดเจน)
ประเด็นคำถามที่ ๖ ประเด็นคำถามที่ท่านต้องการทราบจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้ใช้บริการและหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติงานของหน่วย *(โปรดระบุประเด็นคำถามที่ท่านต้องการทราบ อย่างน้อย ๓ ประเด็น พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดมาพอสังเขป โดยสรุปสาระสำคัญของแต่ละประเด็นให้ครอบคลุมและชัดเจน)*	๑. ประเด็นคำถามที่ท่านต้องการทราบจากประชาชนผู้ใช้บริการ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คำอธิบาย หน่วยป้องกันรักษาป่ามีการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการกับผู้มาติดต่อทราบชัดเจน ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คำอธิบาย เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ให้คำปรึกษาชัดเจนตามต้องการ	**ประเด็นคำถามที่ ๑** จาก ๒ ประเด็นย่อยข้างต้น ท่านได้ระบุประเด็นที่ต้องการทราบไว้ ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก สผส. จึงขอทราบว่า สิ่งที่ท่านต้องการทราบจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้ใช้บริการและหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติงานของหน่วย เหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร **คำตอบ** ☐ เหมือนกัน เนื่องจาก..... ..... ☐ ต่างกัน เนื่องจาก..... ..... โดยประเด็นคำถามที่ต้องการทราบจากประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง..... ..... ในขณะที่ ประเด็นคำถามที่ต้องการทราบจากหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติงานของหน่วย หมายถึง ....

ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๑	คำตอบของ สปฟ. ตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๕.๓๑/๑๐๔๖ ลว ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๙	ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๒ (โปรดตอบคำถามให้ครบถ้วน ครอบคลุม และชัดเจน)
	๓) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก คำอธิบาย มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้ พร้อมให้บริการ มีการดูแล ทำความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน ๒. ประเด็นคำถามที่ท่านต้องการทราบจากหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติงานของหน่วย ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คำอธิบาย หน่วยป้องกันรักษาป่ามีการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการกับผู้มาติดต่อทราบชัดเจน ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คำอธิบาย เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ให้คำปรึกษาชัดเจนตามต้องการ ๓) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก คำอธิบาย มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้ พร้อมให้บริการ มีการดูแล ทำความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน	**ประเด็นคำถามที่ ๒** จากคำอธิบายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สผส. ขอทราบว่า “ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์” หมายถึงอะไร และนับเฉพาะทางโทรศัพท์หรือไม่ **คำตอบ** ๑. “ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์” หมายถึง .... ๒. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน นับเพียงการติดต่อทางโทรศัพท์หรือไม่ ☐ ใช่ เนื่องจาก..... ..... ☐ ไม่ใช่ เนื่องจาก..... ..... ๓. **กรณีที่ท่านตอบ “ไม่ใช่” ในข้อ ๒.** ขอให้ท่านทบทวนคำอธิบายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มเติม ดังนี้ ๑) ท่านจะเปลี่ยนคำอธิบายในปัจจุบันหรือไม่ ☐ เปลี่ยน เนื่องจาก..... ..... โดยขอปรับเป็น..... ..... ☐ ไม่เปลี่ยน เนื่องจาก..... .....

ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๑	คำตอบของ สปฟ. ตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๕.๓๑/๑๐๔๖ ลว ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๙	ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๒ (โปรดตอบคำถามให้ครบถ้วน ครอบคลุม และชัดเจน)
		๒) หากความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ไม่ได้นับเพียงการติดต่อทางโทรศัพท์ ช่องทางการติดต่อรูปแบบอื่น ได้แก่ (๑) ..... (๒) ..... (๓) .....
		<u>ประเด็นคำถามที่ ๓</u> จากคำอธิบายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สผส. ขอทราบว่า “การให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ให้คำปรึกษาชัดเจนตามต้องการ” หมายถึงอะไร และวัดผลสำเร็จอย่างไร **<u>คำตอบ</u>** ๑. “การให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี” หมายถึง .... ๒. “การให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี” ควรเป็นอย่างไร ๑) ..... ๒) ..... ๓) ..... ๓. ผลสำเร็จของ “การให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี” ได้แก่ ๑) ..... ๒) ..... ๓) ..... ๔. “การบริการด้วยความเต็มใจ” หมายถึง .... ๕. “การบริการด้วยความเต็มใจ” ควรเป็นอย่างไร ๑) ..... ๒) ..... ๓) .....

ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๑	คำตอบของ สปฟ. ตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๕.๓๑/๑๐๔๖ ลว ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๙	ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๒ (โปรดตอบคำถามให้ครบถ้วน ครอบคลุม และชัดเจน)
		๖. ผลสำเร็จของ “การบริการด้วยความเต็มใจ” ได้แก่ ๑) ..... ๒) ..... ๓) ..... ๗. “การอำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง” หมายถึง .... ๘. “การอำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง” ควรเป็นอย่างไร ๑) ..... ๒) ..... ๓) ..... ๙. ผลสำเร็จของ “การอำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง” ได้แก่ ๑) ..... ๒) ..... ๓) ..... ๑๐. “การให้คำปรึกษาชัดเจนตามต้องการ” หมายถึง .... ๑๑. “การให้คำปรึกษาชัดเจนตามต้องการ” ควรเป็นอย่างไร ๑) ..... ๒) ..... ๓) ..... ๑๒. ผลสำเร็จของ “การให้คำปรึกษาชัดเจนตามต้องการ” ได้แก่ ๑) ..... ๒) ..... ๓) .....

ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๑	คำตอบของ สปฟ. ตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๕.๓๑/๑๐๔๖ ลว ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๙	ประเด็นคำถาม ครั้งที่ ๒ (โปรดตอบคำถามให้ครบถ้วน ครอบคลุม และชัดเจน)
		ประเด็นคำถามที่ ๔ จากคำอธิบายด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก สผส. ขอทราบว่า “มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้ พร้อมให้บริการ มีการดูแล ทำความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน” หมายถึงอะไร ใครเป็นผู้ดำเนินการ และแบบใดจึงจะเรียกได้ว่าพร้อมให้บริการ/พร้อมใช้งาน **คำตอบ** ๑. “มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้ พร้อมให้บริการ” หมายถึง .... โดยมี.....เป็นผู้ดำเนินการ ๒. “มีการดูแล ทำความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอ” หมายถึง .... โดยมี.....เป็นผู้ดำเนินการ ๓. “อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน” หมายถึง .... โดยมี.....เป็นผู้ดำเนินการ ๔. ข้อมูลรายการเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการ ต่อ ๑ หน่วยป้องกันฯ จำแนกตามภารกิจ มีอะไรบ้าง และจำนวนเท่าใด (จัดทำข้อมูลในเอกสาร ๓)

ผู้จัดทำข้อมูล .....
(.....)
ตำแหน่ง .....
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ๒๕๖๙
เบอร์มือถือ .....

ผู้รับรองข้อมูล .....
(.....)
ตำแหน่ง .....
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ๒๕๖๙