



ด่วนที่สุด

ด่วน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร./โทรสาร ๐-๓๒๒๐-๑๓๙๕  
ที่ ทส ๑๖๒๓.๑/๑๗๓๑ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

เรียน ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการปลูกป่า  
ผู้อำนวยการส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า  
ผู้อำนวยการส่วนจัดการป่าชุมชน

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่  
ทส ๑๖๐๐.๙/๑๙๖๔ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา  
กระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ มาเรียนเพื่อทราบ  
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลให้สำนัก ทราบ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ภายในวันที่  
๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เพื่อจัดได้รวบรวมให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ สามารถ  
ดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์ new.forest.go.th/ratchaburi10/th หัวข้อหนังสือเวียน

(นายศรศักดิ์ วิริยะเอกกุล)

เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี)

- ส่งเรื่อง ส่งทอ 18/5/59
- ส่งกัน อวทพ 19/5/59
- มาด้วย น

.....  
.....  
.....  
.....

(นายศรศักดิ์ วิริยะเอกกุล)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร./โทรสาร ๐-๓๒๒๐-๑๓๙๕

ที่ ทส ๑๖๒๓.๑/๑๗๑๑

วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

เรียน ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการปลูกป่า

ผู้อำนวยการส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

ผู้อำนวยการส่วนจัดการป่าชุมชน

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ค่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๙๖๘ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ มาเรียนเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลให้สำนักฯ ทราบ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ภายในวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เพื่อจักได้รวบรวมให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์ [new.forest.go.th/ratchaburi10/th](http://new.forest.go.th/ratchaburi10/th) หัวข้อหนังสือเวียน

(นายครศักดิ์ วิริยะเอกกุล)

เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี)



ส่วนอำนวยการ 2004  
 รัชกาลที่ ๖ พ.ศ. 2559

ฝ่ายแผนงาน 110  
 วันที่ ๖-๑-๖๕

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 (ราชบุรี)  
 ๒๕๖๐  
 ๑๖ พ.ค. ๒๕๕๙

**ด่วนที่สุด** **บันทึกข้อความ**

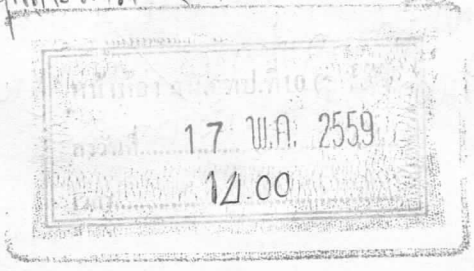
ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓๓๖๑ ๕๒๔๐ โทรสาร ๐ ๒๕๓๗/๙ ๕๖๙๒

ที่ทส ๑๖๐๐.๙/ ๖๕ ๖๘ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

๐๐๐  
 ๑๐๐๓๖ 10 ๑๗

- เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน  
 ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน  
 ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก  
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓  
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
 หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน



กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ทส ๑๖๐๐.๙/๖๗/๙ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ทุกหน่วยงานพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับผลผลิต/บริการที่สำคัญของกรมป่าไม้ และวิธีรับฟังเสียงของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ตามข้อเท็จจริง ๒.๒ หากมีข้อแก้ไขเพิ่มเติมขอให้แจ้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙
- มอบหมายผู้รับผิดชอบตามข้อพิจารณา ๒. สอบถามประสบการณ์การใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละผลผลิต/บริการของกรมป่าไม้ตามแบบฟอร์มที่กำหนดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙
- มอบหมายกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รวบรวมข้อมูลตามข้อ ๒. เพื่อนำไปกำหนดมิติด้านคุณภาพและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(นายชลิต สุรัสวดี)  
 อธิบดีกรมป่าไม้

ส่วนอำนวยการ  
 ๑๖ พ.ค. ๒๕๕๙





# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดีกรมป่าไม้  
วันที่ ๒๐/๑๒/๒๕๕๙  
วันที่ ๑๐ พ.ค. ๒๕๕๙  
เวลา ๑๗.๑๗ น.

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ โทรสาร ๐ ๒๕๓/๙ ๕๖๙๒ โทรภายใน ๕๒๔๐

ที่ทส ๑๖๐๐.๙/๑๙/ค

วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน  
ได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

## เรื่องเดิม

ตามที่กรมป่าไม้โปรดอนุมัติให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ ในระหว่างวันที่ ๒๘-๒๙ เมษายน ๒๕๕๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงวิธีการและช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง สำหรับนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การปรับปรุงผลผลิตการบริการ และกระบวนการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น (เอกสารหมายเลข ๑)

## ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

๑. ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ประกอบด้วย ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนกลาง และส่วนกลางในภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานตามพันธกิจหลัก มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๙ คน

๒. รายละเอียดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ประกอบด้วย

๒.๑ การบรรยายและระดมความคิดเพื่อกำหนดผลิตภัณฑ์/ บริการของกรมป่าไม้ และกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC : Voice of Customers) รวมทั้งบรรยายและฝึกภาคปฏิบัติ เรื่องการวัดความพึงพอใจและค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารหมายเลข ๒)

๒.๒ ผู้เข้าร่วมประชุม...

๒.๒ ผู้เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันกำหนดผลผลิต/บริการที่สำคัญของกรมป่าไม้ และวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจหลัก (เอกสารหมายเลข ๓)

๒.๓ ผู้เข้าร่วมประชุมได้ฝึกภาคปฏิบัติเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า โดยการกำหนดมิติคุณภาพจากมุมมองของกรมป่าไม้ (Quality Dimension Development – Top Down) และการกำหนดมิติคุณภาพจากประสบการณ์จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Critical Incident Approach– Bottom Up)

๓. วิทยาการแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประชุมใช้วิธีการกำหนดมิติคุณภาพจากประสบการณ์จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Critical Incident Approach– Bottom Up) เป็นวิธีการค้นหาความต้องการของลูกค้า เพื่อให้กรมป่าไม้ทราบข้อมูลที่เป็นจริงในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับนำมากำหนดมิติคุณภาพและแบบสอบถามที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

๔. ที่ประชุมมีมติมอบหมายให้ผู้เข้าร่วมประชุมสอบถามประสบการณ์การใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละผลผลิต/บริการของกรมป่าไม้ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เอกสารหมายเลข ๔ และ ๕) ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับนำไปกำหนดมิติด้านคุณภาพและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. ภาพรวมการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดตามรายงานสรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ (เอกสารหมายเลข ๖)

#### ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนพัฒนาองค์การของกรมป่าไม้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๐ เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. มอบหมายทุกหน่วยงานพิจารณาข้อมูลตามข้อ ๒.๒ หากมีข้อแก้ไขเพิ่มเติมขอให้แจ้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

๒. มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตามข้อเท็จจริง ๔. สอบถามประสบการณ์การใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละผลผลิต/บริการของกรมป่าไม้ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙

๓. มอบหมาย...

๓. มอบหมายกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รวบรวมข้อมูลตามข้อ ๒. เพื่อนำไปกำหนดมิติ  
ด้านคุณภาพและจัดทำแบบสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาหากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือที่  
แนบมาพร้อมนี้

ป. ๑๕-๔๐๗๕

(นางประภัสสร กระจายศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คุณชลธิศ



(นายชลธิศ สุรัสวดี)

อธิบดีกรมป่าไม้



# ความที่สุด

# บันทึกข้อความ

ต้องระบอชื่อเรื่อง (กรณีประชุม)	๑๓๕๓
เลขที่:	
วันที่:	๒๑ มี.ค. ๒๕๕๕
เวลา:	

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ โทรภายใน ๕๒๔๐ โทรสาร ๐ ๒๕๓/๙ ๕๖๙๒

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๑๑๕

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

### เรื่องเดิม

อธิบดีกรมป่าไม้ ได้โปรดลงนามเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๖๐ และแผนพัฒนาองค์การกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ (PMQA : หมวดที่ ๑ - หมวดที่ ๖) กำหนดให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กิจกรรมการพัฒนาระบบการสำรวจและวัดความพึงพอใจของกรมป่าไม้ โดยดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ รายละเอียดตามหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๓๕๑๓ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๔ (เอกสารหมายเลข ๑)

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้กำหนดจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ ระหว่างวันที่ ๒๔-๒๙ เมษายน ๒๕๕๔ ณ โรงแรมมารวย การ์เด็น กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงวิธีการและช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์การปรับปรุงผลผลิตการบริการรวมทั้งกระบวนการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ หมวด ๓ ข้อ ๒๙ ได้กำหนดไว้ว่า การจัดงานตามแผนงานโครงการตามภารกิจปกติหรือตามนโยบายของทางราชการ ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดงานได้เท่าที่จ่ายจริง ตามความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

ข้อพิจารณา...



ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนพัฒนาองค์การของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๐ เห็นควรพิจารณา ดังนี้

๑. อนุมัติให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ ระหว่างวันที่ ๒๔-๒๙ เมษายน ๒๕๕๙

๒. อนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ เบิกจ่ายจากงบดำเนินงานหมวดค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายและค่าวัสดุ แผนงาน รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและแก้ไขปัญหาที่ดินทำกิน ผลผลิตที่ ๑ พื้นที่ป่าไม้ได้รับการบริหารจัดการ กิจกรรมหลักบริหารจัดการงานป่าไม้ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานราชการ จำนวน ๑๒๘,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนสองหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

๓. อนุมัติค่าสมนาคุณวิทยากรในอัตรา ๑๕,๐๐๐ บาท/วัน เนื่องจากเป็นวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์เป็นพิเศษตามโครงการที่กำหนดการอนุมัติอยู่ในดุลยพินิจของอธิบดีกรมป่าไม้ ตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด

๔. ลงนามในหนังสือเชิญวิทยากร

๕. ลงนามในร่างคำสั่งให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

๖. ลงนามในหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่แนบมาพร้อมนี้

๗. ลงนามในร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงานเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติและลงนามตามข้อ ๑.-๗.

*ป. กระแสสินธุ์*

(นางประภัสสร กระแสสินธุ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- ๑๒๕๗

- ๖๖๓๓/๕๖

*๖๖/๑๓๓๓*

๖๖ ส.๑. ๕๗

(นางเปรมพิมล พิมพ์พันธุ์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้



## ผลผลิต/บริการที่สำคัญของกรมป่าไม้

พันธกิจ	กระบวนการ	ผลผลิต/บริการหลัก	กลุ่มลูกค้าหลัก
1. ความคม กำกับ ดูแล ป้องกันการบุกรุก การทำลายป่า และการกระทำความผิด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก.สำรวจพื้นที่ความรับผิดชอบ</li> <li>ก.จัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ป่าไม้</li> <li>ก.เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สร้างความรู้ความเข้าใจ</li> <li>ก.ป้องกัน จับกุม ดำเนินคดี บังคับใช้กฎหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบข้อมูลภูมิสารสนเทศป่าไม้</li> <li>เครือข่ายด้านการป้องกันรักษาป่า</li> <li>การป้องกันพื้นที่ป่าที่รับผิดชอบ</li> <li>การจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำความผิด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนรอบพื้นที่ป่า</li> <li>ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพื้นที่ป่าไม้</li> <li>ผู้กระทำความผิดกฎหมายป่าไม้</li> </ul>
2. ศึกษา วิจัย วางแผน และประสานงานปลูกป่าฟื้นฟูสภาพป่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก.ศึกษารายพื้นที่ที่เหมาะสมแต่ละพื้นที่</li> <li>ก.จัดทำแผนดำเนินการฟื้นฟู</li> <li>ก.สร้างเครือข่ายปลูกป่าฟื้นฟู</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>องค์ความรู้ (งานวิจัย, ฐานข้อมูล, ผลการสำรวจ)</li> <li>แผนฟื้นฟูสภาพป่า</li> <li>เครือข่ายการปลูกป่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ภาคเอกชน (ปตท., Lotus</li> <li>รัฐวิสาหกิจ (กฟผ.)</li> <li>สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัย, โรงเรียน)</li> </ul>
3. ส่งเสริมการปลูกป่า จัดการป่าชุมชน และปลูกสร้างสวนป่าเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก.สำรวจพื้นที่เป้าหมาย ความต้องการกล้าไม้ของประชาชน</li> <li>ก.จัดเตรียมกล้าไม้</li> <li>ก.จัดเตรียมพื้นที่แปลงปลูกป่า</li> <li>ก.บำรุงและรักษาแปลงปลูกป่า</li> <li>ก.ติดตามประเมินผล</li> <li>ก.สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กล้าไม้</li> <li>พื้นที่ป่าเพิ่มขึ้น</li> <li>จำนวนเครือข่ายป่าชุมชน</li> <li>ผลผลิตจากป่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เกษตรกรผู้ปลูกสร้างสวนป่า</li> <li>ชุมชนรอบพื้นที่ป่า</li> <li>ประชาชน / หน่วยงานที่รับกล้าไม้</li> <li>ภาคเอกชน</li> </ul>



## ผลผลิต/บริการที่สำคัญของกรมป่าไม้

พันธกิจ	กระบวนการ	ผลผลิต/บริการหลัก	กลุ่มลูกค้าหลัก
4.อนุรักษ์ คุ้มครอง ดูแล รักษาและจัดการให้มีการใช้ประโยชน์ที่ดินป่าไม้ และอนุญาตใช้ประโยชน์ จากไม้ ที่ดิน และผลผลิต ป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก.จัดทำแนวเขตป่าสงวน</li> <li>ก.ออกเอกสารสิทธิการใช้ที่ดินป่าไม้</li> <li>ก.อนุญาตด้านป่าไม้</li> <li>ก.รับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และ ถ่านไม้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนที่จำแนกเขตการใช้ประโยชน์ที่ดินป่าไม้</li> <li>การตรวจสอบและการอนุญาตด้านป่าไม้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ภาคเอกชนที่ได้รับอนุญาตด้านป่าไม้ (เหมืองแร่ โรงแรม ซีเมนต์ ไฟฟ้า)</li> <li>รัฐวิสาหกิจที่ได้รับอนุญาตด้านป่าไม้ (ไฟฟ้า ออป. การรถไฟ)</li> <li>หน่วยงานรัฐ (อปท. กรมทางหลวง, กรมชลฯ, ก.ศึกษา, สถาบันการศึกษา, วัด)</li> </ul>
5.ศึกษา ค้นคว้า วิจัยและ พัฒนาที่เกี่ยวข้องกับป่าไม้ และผลผลิตป่าไม้ ที่ เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ไม้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก.สำรวจ รวบรวมข้อมูลทรัพยากร ป่าไม้</li> <li>ก.ศึกษารายด้านการป่าไม้</li> <li>ก.ถ่ายทอดความรู้ด้านการป่าไม้</li> <li>ก.พิสูจน์เนื้อไม้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฐานข้อมูลความหลากหลายทางชีวภาพ</li> <li>องค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรม</li> <li>ทรัพย์สินทางปัญญา</li> <li>การบริการพิสูจน์เนื้อไม้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ภาคการศึกษา (นิสิต นักศึกษา)</li> <li>ภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ ผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้ประกอบการส่งออก)</li> <li>เกษตรกรผู้ปลูกสวนป่า</li> </ul>



## สรุปผลผลิต / บริการที่สำคัญของกรมป่าไม้ และ กลุ่มผู้รับบริการ

### ผลผลิต / บริการ

1. องค์ความรู้ด้านงานวิจัย และนวัตกรรม
2. กิจกรรมเครือข่ายความร่วมมือด้านการป่าไม้
3. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านป่าไม้ และฐานข้อมูลความหลากหลายทางชีวภาพ
4. การให้บริการตรวจสอบและการอนุญาตด้านป่าไม้

### กลุ่มผู้รับบริการ

1. ชุมชนรอบพื้นที่ป่า
2. เกษตรกรผู้ปลูกสร้างสวนป่า
3. หน่วยงานรัฐ (อปท. กรมทางหลวง, กรมชลฯ, กระทรวงศึกษาฯ, วัด)
4. ภาคเอกชนที่ได้รับอนุญาตด้านป่าไม้ (เหมืองแร่ โรงแรม ซีเมนต์ ไฟฟ้า)
5. รัฐวิสาหกิจที่ได้รับอนุญาตด้านป่าไม้ (ไฟฟ้า ออป. การรถไฟ)
6. สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัย, โรงเรียน)
7. ผู้กระทำความผิดกฎหมายป่าไม้



# วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ในปัจจุบัน

วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้	รายละเอียด	ความถี่	กลุ่มลูกค้า
----------------------------	------------	---------	-------------

แบบสอบถามความพึงพอใจ Relationship survey

ปีละ 1 ครั้ง (สรุปผลทุกเดือน ตุลาคม)

- ฐานข้อมูล
- องค์ความรู้
- เครือข่าย
- พื้นที่ป่า
- งานอนุญาต

ทุกกลุ่ม

ศูนย์บริการประชาชน (สายด่วนกรมป่าไม้- 1310 กด 3)

-24/7 -สรุปรวบรวมผลทุกเดือน

- ทุกกิจกรรมของกรมป่าไม้

ทุกกลุ่ม

เวทีชาวบ้าน

-ปีละ 1 ครั้ง  
-ปีละ 1 ครั้ง  
-ปีละ 1 ครั้ง  
-ปีละ 1 ครั้ง

- ป่าชุมชน
- ไฟป่า
- ป่าสงวน
- รสบท.
- ป้องกัน

- ชุมชนรอบพื้นที่ป่า
- อปท. ชุมชนรอบแนวป่า
- ชุมชนรอบป่าสงวน
- ชุมชนรอบป่า

การสำรวจความต้องการกล้าไม้ของเกษตรกร

-ปีละ 1 ครั้ง

- เพาะชำกล้าไม้

- เกษตรกรผู้ปลูกสร้างสวนป่า
- ชุมชนรอบพื้นที่ป่า
- ประชาชน/หน่วยงานที่รับกล้าไม้
- ภาคเอกชน

การอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้

-ปีละ 1 ครั้ง

- ป่าชุมชน
- ไฟป่า
- ป่าสงวน
- รสบท.
- ป้องกัน
- งานวิจัย

- ชุมชนรอบพื้นที่ป่า
- อปท. ชุมชนรอบแนวป่า
- ชุมชนรอบป่าสงวน
- ผู้ประกอบการ
- ชุมชนในพื้นที่

## แบบฟอร์มบันทึกหัวข้อความพึงพอใจ

### แบบฟอร์มบันทึกหัวข้อความพึงพอใจ

- หัวข้อความพึงพอใจ 1

- เหตุการณ์ 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

- หัวข้อความพึงพอใจ 2

- เหตุการณ์ 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

## ตัวอย่างการบันทึกหัวข้อความพึงพอใจ

### แบบฟอร์มบันทึกหัวข้อความพึงพอใจ

- หัวข้อความพึงพอใจ 1 : ท่านยื่นขอคิวเพื่อรับบริการไม่นาน

- เหตุการณ์ 1) ฉันต้องยืนรอนานกว่าจะได้รับบริการ
- 2) ผมกำลังรีบ แต่ต้องรอคิวอีกยาว
- 3) ดิฉันยื่นขอคิวในแถวไม่นานก็ได้รับบริการ
- 4) .....

- หัวข้อความพึงพอใจ 2 : พนักงานให้บริการทันทีเมื่อลูกค้ามาถึง

- เหตุการณ์ 1) เมื่อผมไปถึงธนาคาร พนักงานให้บริการทันที
- 2) พนักงานไม่สนใจดิฉัน แม้ว่าจะยืนอยู่นานแล้ว
- 3) .....
- 4) .....

สรุปผู้รับผิดชอบในการสอบถาม

ประสบการณ์การใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

ผลผลิต/กิจกรรม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานที่รวบรวมข้อมูล
๑) องค์ความรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ (นางพรพิมล อมรโชติ เบอร์ภายใน ๕๔๔๒)
๒) กิจกรรมเครือข่ายความร่วมมือด้านการป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักจัดการป่าชุมชน</li> <li>- สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓ (ลำปาง)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ (ตาก)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ (นครศรีธรรมราช)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา)</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ สาขาแม่ฮ่องสอน</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๖ สาขานครพนม</li> </ul>	สำนักจัดการป่าชุมชน (นางสาวนภัสกร ธนเกษมสกุล เบอร์ภายใน ๕๔๔๓)

ผลผลิต/กิจกรรม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานที่รวบรวมข้อมูล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓/ สาขาอุบลราชธานี</li> <li>- สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓/ สาขาอุบลราชธานี</li> </ul>	
๓)ฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านป่าไม้แลความหลากหลายทางชีวภาพ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (นางสาวศิรินาถ ฝอยทอง เบอร์ภายใน ๕๒๔๐)
๔) การให้บริการตรวจสอบและการอนุญาตด้านการป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่จัดทำคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (สำนักการอนุญาต , สำนักด่านป่าไม้ , สำนักรับรองการป่าไม้ และสำนักส่งเสริมการปลูกป่า)</li> </ul>	สำนักการอนุญาต (นางสาวรัตนา สะอาดนัก เบอร์ภายใน ๕๒๐๒,๕๒๐๓)