



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. โทรสาร ๐.๓๑๓๔.๓๙๗๗/

ที่ ๗๘.๑๙๑๙.๑/๑๙๕๙๗

วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งสำเนาหนังสือ จำนวน ๒ เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. หนังสือกรมป่าไม้ ที่ ทส ๑๙๐๙.๓๒/๘๙๐๒ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง

ระบบติดตามผลการปฏิบัติราชการ กรมป่าไม้

๒. หนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๙๐๐.๙/๙ ๘๓๙๙ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์
การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพุฒิ บุณณวนิชศิริ)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕



๖ พ.ค. ๒๕๖๐
ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ผู้นำเข้ามาติดต่อ	นายพานิช ใจดี (อาชวิน)
เลขที่รับ	๔๗๐๔
วันที่	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เวลา	

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๘๑ ๙๙๙๙-๓ ต่อ ๕๙๙๐ โทรสาร ๐๘๑ ๕๓๗๙ ๙๙๙๙
ที่ ทส ๑๙๐๐.๙/ว ๘๑๕๕ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์
การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

- เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้นำเข้ามาติดต่อ	นายพานิช ใจดี
เลขที่รับ	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เวลา	

ผู้นำเข้ามาติดต่อ	นายพานิช ใจดี
เลขที่รับ	๓๙๓
วันที่	๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เวลา	

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๙๐๐.๙/๒๔๗
ลงวันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา
กระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของ
กรมป่าไม้ครั้งที่ ๒ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำหรับสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักการ
อนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ และสำนักแผนงานและสารสนเทศ
นำข้อมูลปรับปรุงตามผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ ไปจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ
ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งแนวทางดังกล่าวให้กับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๑๖ พฤษภาคม
๒๕๖๐ ทาง e-mail : loopath@hotmail.com เพื่อรับทราบนำเสนอชิบดีกรมป่าไม้พิจารณาเห็นชอบต่อไป

ส่วนอำนวยการ

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

นายศุภชัย พุฒานันชิต
พ.ศ. ๒๕๖๐

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

(นายจารุศักดิ์ นันทะวงศ์)

รองอธิบดีกรมป่าไม้

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

ເຊື່ອ ຜ.ສ.ປ.ລ (ລວ)

- ເນື້ອໂປຣກາປ

(໭) - ດົມ. ແລ້ງ ຂອບສຽງປະກາດປະຫຼຸມ ເຊີ່ມປູປຕິການ
ເພື່ອປັບປຸງໃຈ ກະບົນການວິດຄວາມກົງຫາໃຈ ແລະ ຈົດທຳ ຈຸລຸກ໌

ການປັບປຸງ ກະບົນການໃໝ່ບໍລິການທີ່ມີກະມົງໄວ້ ຄວາມໆ ດົມ.

- ເນື້ອຄວາມ ໄຈ້າວັນທຸກສ່ວນ ແລະ ປົມໄສ່ຈຸນວັດຖຸກ

ສົວນວດ ເກົ່າໂປຣກາປ

ປົມ

(ນາງສາວປັກສາ ຂວັງມາ)
ທັວທີ່ສໍາຍແພນງານແລະ ດັບປະນາມ

• ພ.ກ. ໂດຍ

ນາຍສູງໜັດ ບຸລຸນວານີ້ສຶກ
ຜູ້ອໍານວຍກາຮັດວຽກ

ລົງໄສ ຂາຍ

• (ນາຍສູງໜັດ ບຸລຸນວານີ້ສຶກ)

ນັກວິຊາກາຮັດວຽກໄໝ້ຂ່າຍາຍກາຮັດວຽກ
ຜູ້ອໍານວຍກາຮັດວຽກສ້ານກັດກາຮັດວຽກໄໝ້ ທີ່ ໬

ນ.ດ.ບບ

ຮັດວຽກໄໝ້
ນັກວິຊາກາຮັດວຽກໄໝ້
ຜູ້ອໍານວຍກາຮັດວຽກສ້ານກັດກາຮັດວຽກໄໝ້



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

นางรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายจารุศักดิ์)	เลขรับ.....	๑๔๗๓
วันที่รับ.....	๒๕ พ.ค. ๒๕๖๐	
เวลา.....		

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง ไทยภายใน ๔๙๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๗/ ๔๗

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์
การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กรมป่าไม้โปรดอนุมัติให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ จำนวน ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ ในวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ และครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม และสามารถสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ วิธีการในการสร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ ๓ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารหมายเลขอ ๑)

๑.๒ หนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๗/๐๔๙๑ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ แจ้งเลื่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒ จากวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ (เอกสารหมายเลขอ ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ครั้งที่ ๒ เสร็จเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ มีข้อสรุปดังนี้

๒.๑ อธิบดีกรมป่าไม้ (นายชลธิศ สุรัสวดี) เป็นประธานเปิดการประชุม และได้ร่วมรับฟังผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการปรับปรุงการดำเนินงานของกรมป่าไม้ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ กระบวนการสร้างเครือข่าย ประกอบด้วย ๔ กิจกรรม คือ

(๑) สมาชิกป้าชุมชนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการป้าชุมชน ปี ๒๕๕๙

(๒) เครือข่าย รsthp.

(๓) เครือข่ายควบคุมไฟป่า

(๔) เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน/ ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการปลูกป่า

๒.๑.๒ กระบวนการอนุญาต ประกอบด้วย ๔ กิจกรรม ดังนี้

(๑) การอนุญาตน้ำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่

(๒) การอนุญาตไม้และของป่า

(๓) การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้

(๔) การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้เพื่อส่งออกเป็นอก

ราชอาณาจักร

๒.๑.๓ กระบวนการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้

๒.๑.๔ กระบวนการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร แบ่งออกเป็น

๒ กิจกรรมหลัก คือ

(๑) การเผยแพร่ บริการข้อมูลฯ ผ่านศูนย์บริการประชาชน

(๒) การเผยแพร่ บริการข้อมูลฯ ด้านงานธุรกิจและพัฒนาการป่าไม้

๒.๒ ผลสรุปประเด็น/ ข้อเสนอแนะที่กรมป่าไม้ต้องดำเนินการปรับปรุงในภาพรวม
ของแต่ละกระบวนการ มีดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ กระบวนการสร้างเครือข่าย มีผลลัพธ์ความพึงพอใจในภาพรวม
เท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๖ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ให้กลุ่มเป้าหมายของแต่ละเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น
ดังนั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และการติดตามประเมินผล เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกเป็น
เจ้าของ ซึ่งจะส่งผลให้เครือข่ายเกิดความยั่งยืน

(๒) กำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน / เครือข่าย ควรกำหนด
กิจกรรมและเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับ
ชุมชนสูงที่สุด

(๓) ควรมีการพัฒนาระบวนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร
ให้รวดเร็ว ทันกा�ล และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายให้มี
ความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว มาตรฐานยิ่งขึ้น

๒.๒.๒ กระบวนการอนุญาต มีผลคะแนนความพึงพอใจในการพร้อมเท่ากับ ร้อยละ ๘๗/๑๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

(๒) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดครอบเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็น กระจายอำนาจการตัดสินใจ และการรอคิวยที่ไม่เกิดประโยชน์

(๓) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ คู่มือ เก็บไชต์ เป็นต้น

๒.๒.๓ กระบวนการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้ มีผลคะแนนความพึงพอใจในการพร้อมเท่ากับ ร้อยละ ๘๙/๑๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ปรับปรุงคุณภาพการออกเอกสาร / ใบรับรองให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรก

(๒) ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

(๓) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดครอบระยะเวลาในการตรวจรับรอง ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคิวยที่ไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

๒.๒.๔ กระบวนการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร มีผลคะแนนความพึงพอใจในการพร้อมเท่ากับ ร้อยละ ๘๗/๓๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร เข้าถึงง่าย และมีความปลอดภัย

(๒) พัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี
(๓) พัฒนาการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ให้ชัดเจนอิ่งซึ้น
(๔) ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงการลีบคันข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างรวดเร็ว รายละเอียดปราศจากความผิดพลาด หมายเหตุ ๓

๒.๓ ท่านอธิบดีกรมป่าไม้ (นายชลธิศ สุรัสวดี) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกระบวนการ/ กิจกรรมดำเนินการจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะของวิทยากร และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมการกิจกรรมบริการ ด้านอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ครบถ้วนทุกกระบวนการให้บริการ

๒.๔ ภาพรวมการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยหัวข้อที่ได้รับการประเมินมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้รับคะแนน ๔.๖๙ และด้านวิทยากร ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่าวิทยากรมีความสามารถในการแสดงความรอบรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย รวมทั้งมีความสามารถในการถ่ายทอดและเทคนิคในการนำเสนอความรู้ ในระดับคะแนน ๔.๖๙ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความเห็นว่า ควรเพิ่มระยะเวลาในการบรรยายให้มากขึ้น เนื่องจากเนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และเห็นด้วยที่เชิญผู้บริหารเข้ามารับฟังผลการสำรวจฯ ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและข้อแก้ไขซึ่งนำไปสู่การสั่งการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รายละเอียดปร่างก្មາມเอกสารประเมินผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เห็นควรพิจารณา ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ ให้ทุกหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ ทราบเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนากระบวนการทำงานของกรมป่าไม้ในอนาคต

๓.๒ มอบหมายสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักการอนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ และสำนักแผนงานและสารสนเทศ นำข้อเสนอแนะตามเอกสารหมายเลขอ ๔ ไปจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามแบบพัฒนาที่กำหนด และจัดส่งแนวทางดังกล่าวให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เพื่อร่วมนำเสนอขึ้นต่อคณะกรรมการป่าไม้พิจารณาเห็นชอบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือถึงหน่วยงานที่แนบมาพร้อมนี้

(นายปราโมทย์ นันตวิจิตร)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ลงนามแล้ว

(นายเจรัสศักดิ์ นันตะวงศ์)

รองอธิบดีกรมป่าไม้

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

แบบฟอร์ม แนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้

หน่วยงาน

- | | | | | | |
|-----------|---|---|---|--|--|
| กระบวนการ | <input type="checkbox"/> 1. การสร้างเครือข่าย | <input type="checkbox"/> 1.1 บำรุงดูแล | <input type="checkbox"/> 1.2 ตรวจสอบ | <input type="checkbox"/> 1.3 ควบคุมไฟป่า | <input type="checkbox"/> 1.4 ปลูกป่าภาคเอกชน |
| | <input type="checkbox"/> 2. การอนุญาต | <input type="checkbox"/> 2.1 นำมำหรือของป่าเคลื่อนที่ | <input type="checkbox"/> 2.2 ไม้และของป่า | | |
| | | <input type="checkbox"/> 2.3. ปลดอาชักรรมป่า | <input type="checkbox"/> 2.4 การรับรองไม้ ผู้ตัดกิ่งไม้และต้นไม้ เพื่อส่งออกไปปั้นก่อกรุงอาณาจักร | | |
| | <input type="checkbox"/> 3. การบริการตรวจสอบชนิดไม้และคุณภาพไม้ | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 4. การเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศเชิงวิชาการ | | | |

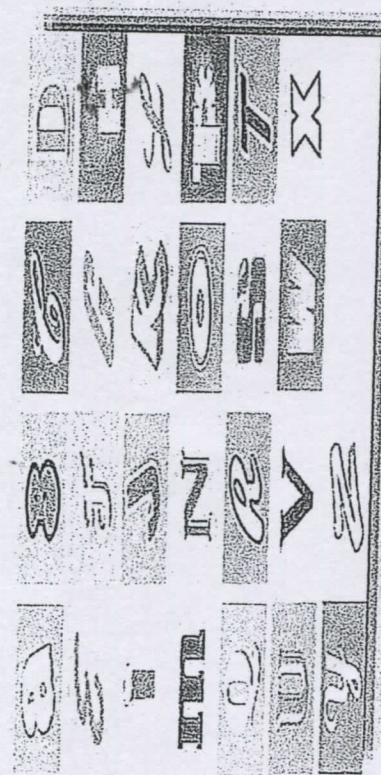
สรุปสิ่งที่ควรปรับปรุง (รายละเอียดจากการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้)	แนวทาง/กิจกรรมในการปรับปรุง แนวทาง/กิจกรรมในการปรับปรุง

ผู้อำนวยการหน่วยงาน
(.....)

ผู้อำนวยการสำนัก
(.....)

ผลการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลลัพธ์และบริการของกรมป่าไม้

Survey Methodology



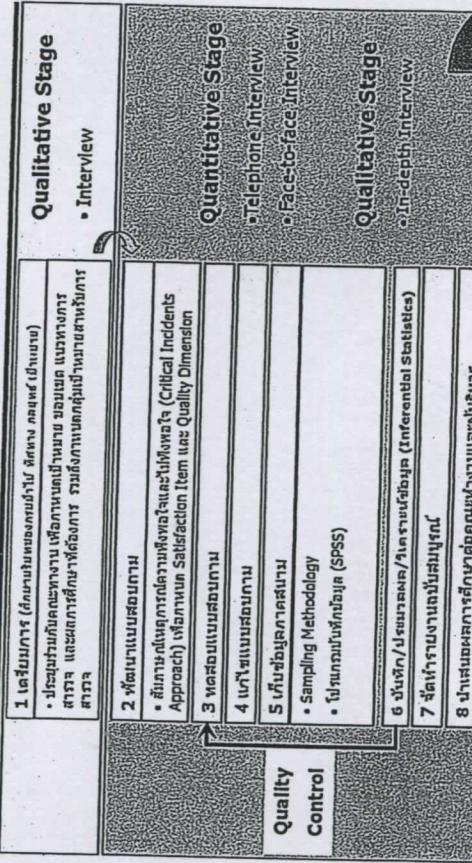
ครอบคลุมบริการ: การสร้างเครื่องข้อมูล การขออนุญาต การบันทึกการตราชารั้นร่องซึ่งมี "บัน" และคุณภาพไม่เหลือการเผยแพร่ บริการเชื้อภูมิ สารสานหน้าดินและช้าสาร

Outline

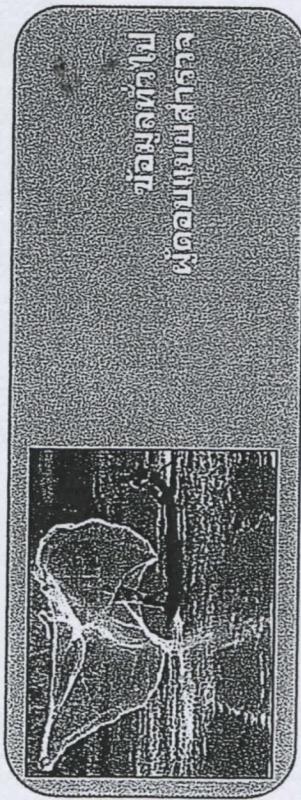
- ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสำรวจ,
- ภาระลักษณะของกรมป่าไม้
- การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้
- ระดับความพึงพอใจใช้รับบริการโดยภาพรวม
- ความพึงพอใจต่องานด้านการเสริมสร้างเครือข่ายของกรมป่าไม้
- ความพึงพอใจต่อผลงานการอนุญาตของกรมป่าไม้
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพป่าไม้
- ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ บริการเชื้อภูมิ สารสานหน้าดินและช้าสาร
- ความไม่พึงพอใจต่อความชอบของกรมป่าไม้
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการจัด	การรักษาปริมาณและคุณภาพ
วิธีการเก็บข้อมูล	รวมรายชื่อมูลตัวอย่างแบบสุ่มตามแผนการสำรวจ
จำนวนตัวอย่าง	979 ราย
ครอบคลุมงานบริการ	<ul style="list-style-type: none">การสร้างเครือข่ายการอนุญาตการบริการตรวจสอบขออนุญาต "ไม่เหลือคุณภาพป่าไม้"การเผยแพร่ บริการเชื้อภูมิ สารสานหน้าดินและช้าสาร
ข้างเวลาในการเก็บข้อมูล	ช่วงเดือน 2555
วิธีการรายงานข้อมูล	<p>Descriptive Statistics: Mean, Standard Deviation, Percentage, Frequency</p> <p>Inferential Statistics: ANOVA, Correlation</p>

กระบวนการศึกษาวิจัย

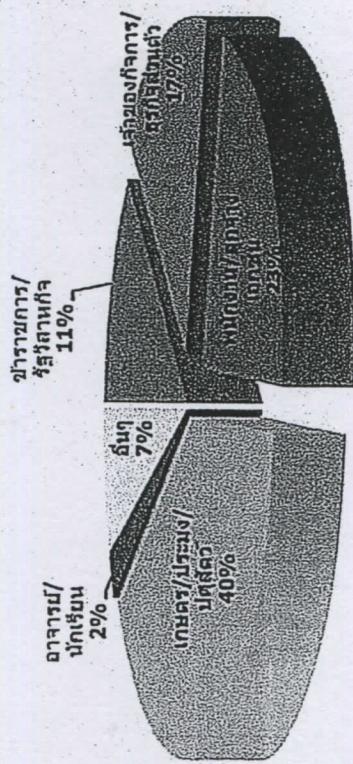


ดำเนินการโดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่
ได้รับการสำรวจเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

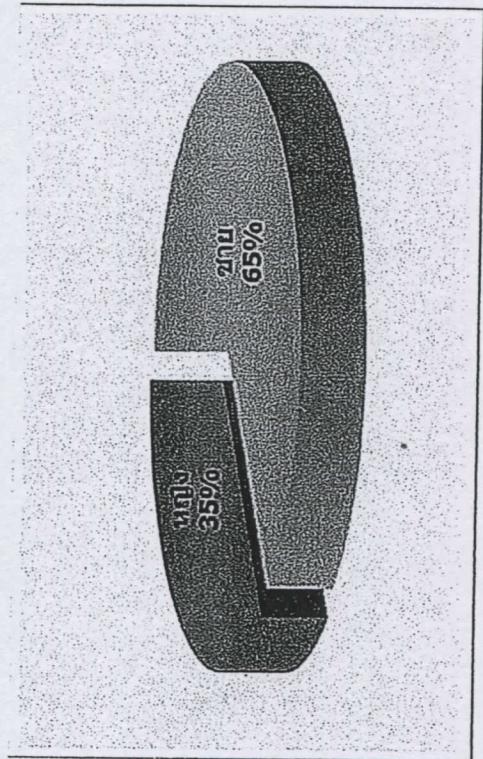


5

ອານື່ອ



7



6

ຮະດັບປະກາຮຕີກໝາ

ภาพเล็กๆ กองกรุป้าไน



- กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ
ทรัพยากรป่าไม้ของประเทศไทย : 85.7%
- กรมป่าไม้ผู้ลงงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้
ปืนหีบอุปกรณ์ : 81.3%

ภาพเล็กๆ กองกรุป้าไน

- กรมป่าไม้ผู้ดูแลความเรียบเรียงใน การดำเนินงาน : 74.6%
- ภาพลักษณ์ด้านความเป็นมืออาชีพเชิงชุมชนทางภาค
(ภูมิคุณ ความสามารถ กรรมวิริยา) : 80.6%

- ประสิทธิภาพการให้บริการ
(ส่วนราชการ ชัดเจน) : 78.6%

ภาพเล็กๆ กองกรุป้าไนอยู่ที่ระดับ 79.5%

ความเห็นของพรานต่อกรณีป้าไน

- กรมป่าไม้ผู้ดูแล ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน/
บริการของกรมป่าไม้ในเรื่องป่าที่ผ่านมาเท่าไร
: 76.5%

- ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ และความสอดคล้องกับ
ความต้องการ/คาดหวังของห่างเพียงไร
: 77.5%

10

9

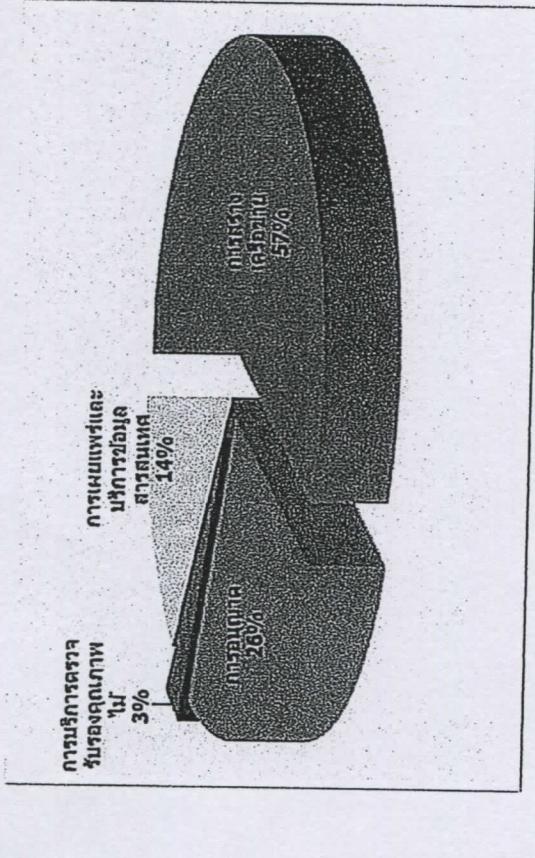
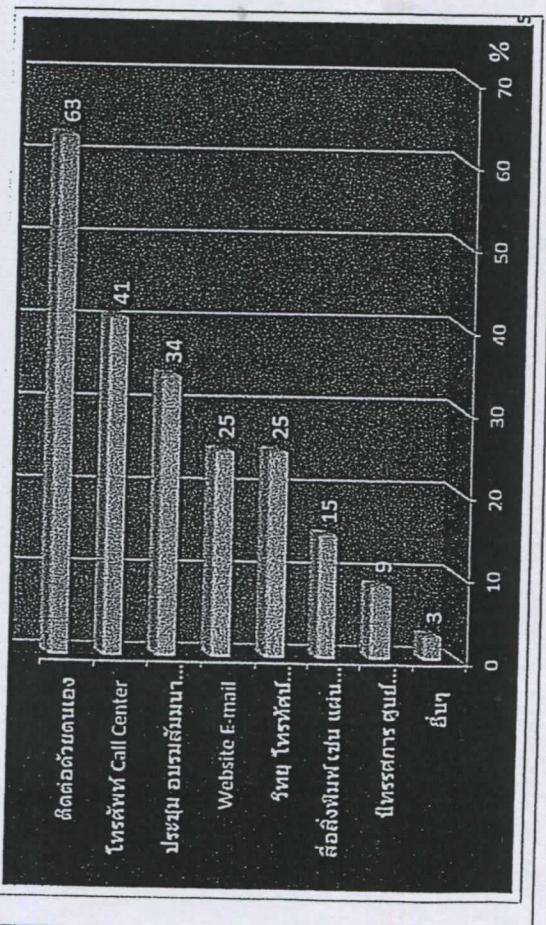
11

12

บริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ที่กลุ่มตัวอย่างใช้



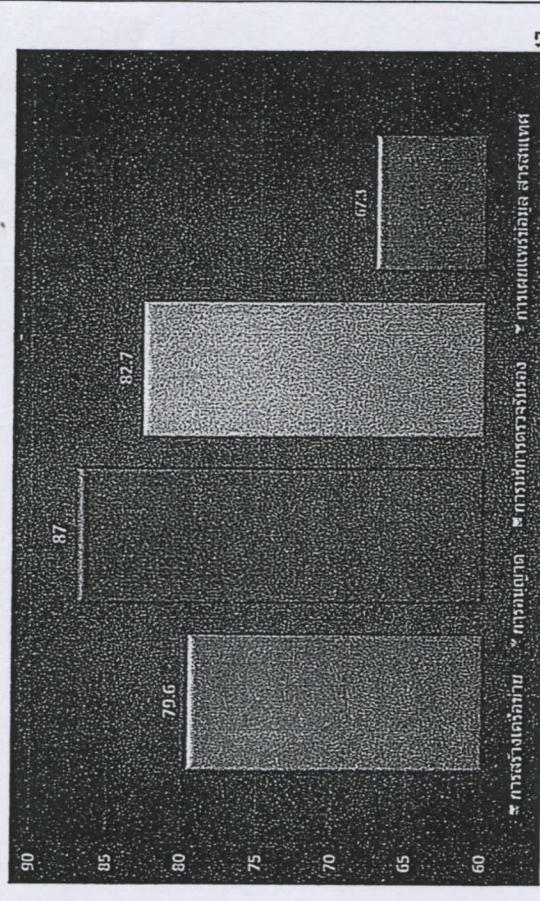
ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการ
ของกรมป่าไม้ “ผ่านช่องทางใด”



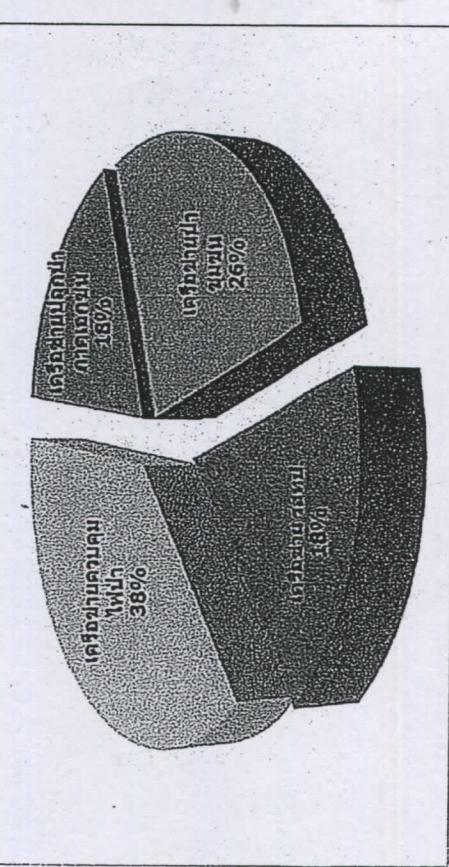
14

**ปัจจุบันในภาครัฐเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการ
ของกรมป่าไม้ “ท่านคิดว่า สูงที่สุด”**

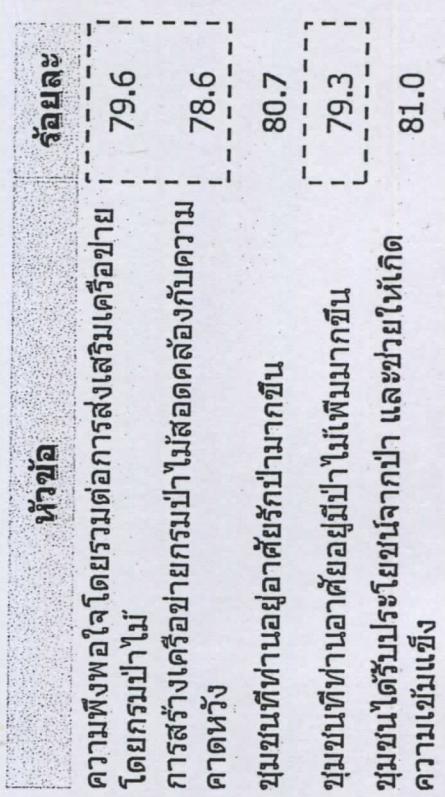
ความพึงพอใจต่อการรัฐบาลไทยแบบประนีประนอม



เคียงข่ายต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วม



ความพึงพอใจต่อการสร้างเครือข่าย (ภาพรวม)



หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ภาพรวม)

Most Satisfied Item

15. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	85.5%
20. จนท. ให้คำแนะนำ ตารางที่เป็นประโยชน์	84.1%
16. จนท. ปฏิบัติตามด้วยความรู้สึกซื่อสัตย์ การะศักดิ์ศรัทธา	83.4%
17. จนท. มีความรู้ มีความซื่อสัตย์มาก	83.1%
21. จนท. ปฏิบัติตามด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.1%

21

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. ได้รับความช่วยเหลือ การปรับเปลี่ยนเพื่อการดี起来	76.5
2. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชุมผู้สนับสนุนในส่วนราชการ	74.8
3. สามารถติดต่อจนท. กรณีไม่ได้โดยส่วนตัว	79.0
4. ท่านได้รับและกล่าวประชาสัมพันธ์หรือให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง	69.9
5. ศีลปะชรา สั่งพันธ์หรือให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ นายนิศา	72.2
6. ฝ่ายปกครองในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ แสดงติดตามประเมินผล	76.2
7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	79.5
8. เมืองหาดใหญ่ในการจัดอบรมหมาสัมภูทายของชุมชน/เครือข่าย	78.4
9. การจัดกิจกรรมแหล่งเรียนรู้โครงการฟื้นฟูความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน	75.8
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและครือข่ายฝึกความเหมาะสม สะ打球 คาดเข็ม	76.0
11. การจัดกิจกรรมและกิจกรรมเรียนรู้ที่เกี่ยวกับชุมชนอื่น หมายรวม	74.7

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

Least Satisfied Item

13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้สอนเป็นส่วนบุบ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	68.2%
12. ได้รับการสอนเป็นส่วนบุบค่อนข้างน้อย และอุปกรณ์ไฟฟ้ายังพอ เหมาะสม	68.8%
14. อนุชนไม่ได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	69.7%
4. ท่านได้รับและกล่าวประชาสัมพันธ์หรือให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง	70%
5. ศีลปะชรา สั่งพันธ์หรือให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ น้ำใจเต็มที่ น่าสนใจ	72.2%

22

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
12. ได้รับการสอนเป็นส่วนบุบค่อนข้างน้อย และอุปกรณ์ไฟฟ้ายังพอ เหมาะสม	68.8
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสอนเป็นส่วนบุบ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	68.2
14. อนุชนไม่ได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	69.7
15. จนท. มีความเป็นมิตร 爽快	85.5
16. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	83.4
17. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	83.1
18. จนท. ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนห่วงหง优	81.3
19. จนท. ดำเนินการตามที่ชุมชนต้องการ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	81.8
20. จนท. ให้ความช่วยเหลือ ความรู้เป็นประโยชน์	84.1
21. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.1

24

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis

$$OverallSat = 0.584^{***} F_1 + 0.153^{***} F_2 + 0.16^{***} F_3 - 0.04) \quad (0.038) \quad (0.043)$$

$$+ 0.103^{***} F_4 \quad (0.023)$$

รายได้:

- เงินเดือนที่
ก็จะรุนแรงเรื่ิ่นหนึบ
การสืบสานประเพณีทั้งนัก
ปูปันให้เรื่องภูมิอาภารณ์
- (F1)
- (F2)
- (F3)
- (F4)

$$R^2 = 0.992$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 0.991$$

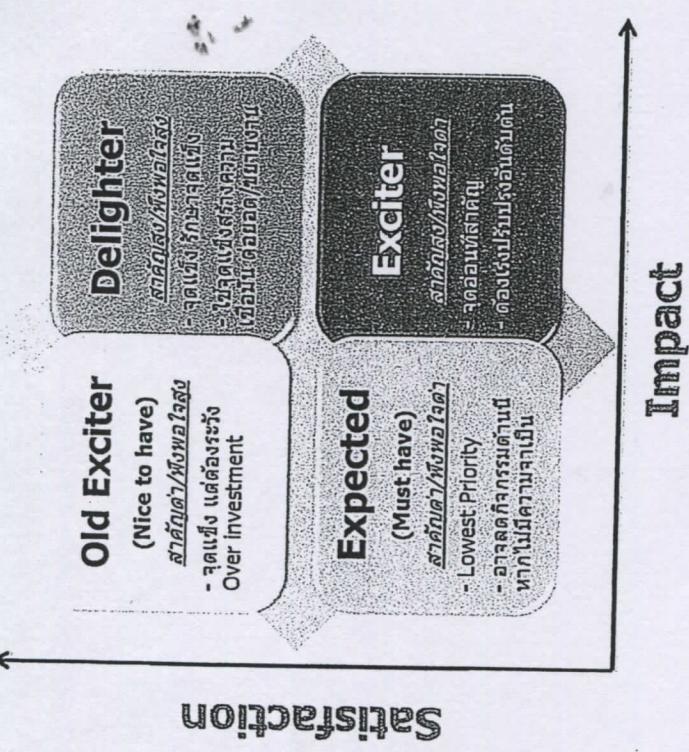
$$\text{Durbin-Watson} = 1.751$$

หมายเหตุ: *** หากยัง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** หากยัง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1
ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

26

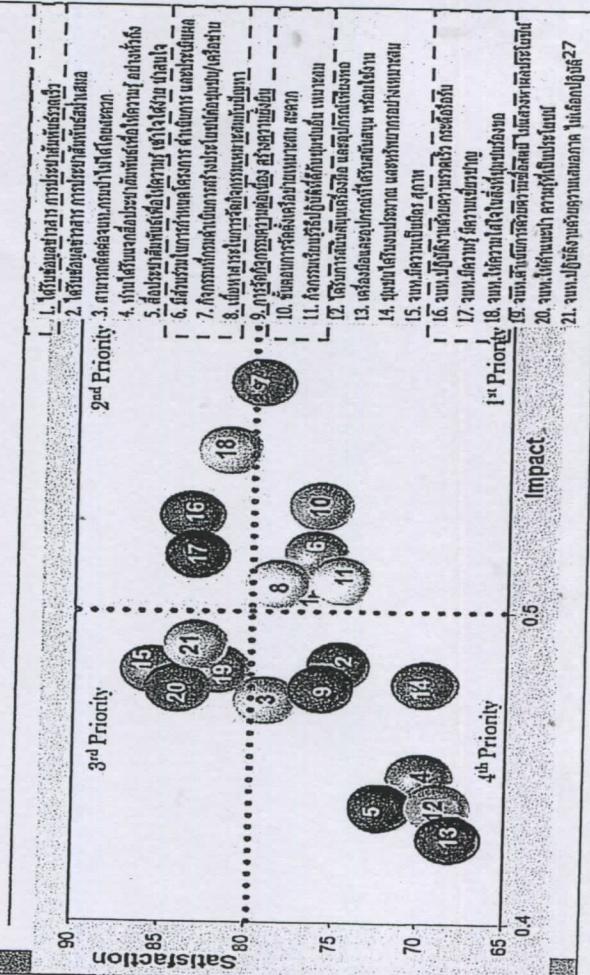
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม

- ได้รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ในการประเมินพัฒนาระบบทรักรูป
- ประสานงานตามโครงการ ขนาดติดตามประเมินผล
- จัดอบรมที่กรมดำเนินการสร้างประยุทธ์ต่อชุมชน/เครือข่าย
- เปิดโอกาสสร้างจัดกรรมใหม่แบบก้าวหน้าของชุมชน/เครือข่าย
- ขับเคลื่อนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สอดคล้อง คาดการณ์
- การจัดกิจกรรมและเปลี่ยนร่างกายปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอีก หนึ่งแบบ
- จบท. ปฏิบัติตามด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
- จบท. มีความเข้มแข็ง
- จบท. ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ



25

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม

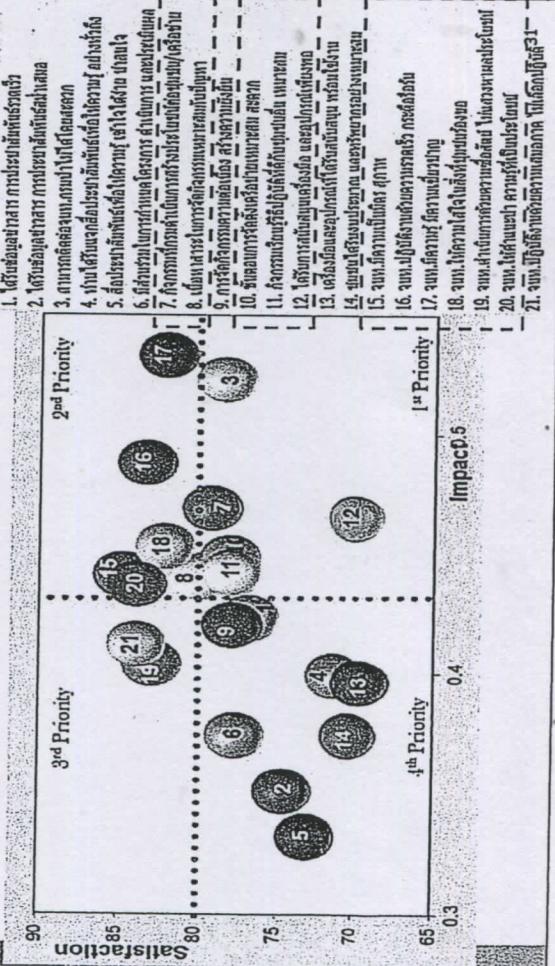


สุรุปสังเกตครุ่นคิดว่า “การสร้างเตือกฟ้า” ในภาษาพราหมณ์

- สุบสิ่งที่ควรรับประทาน

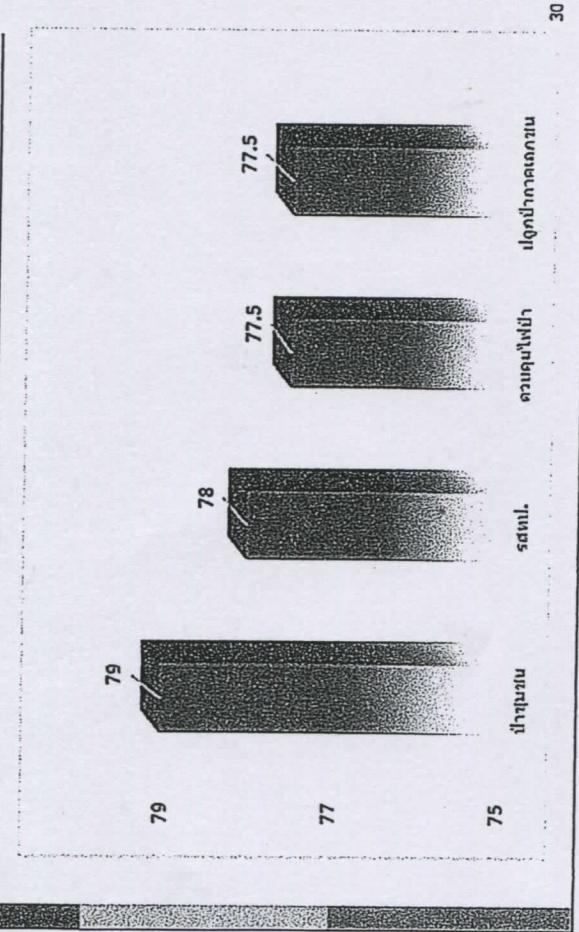
“การสร้างเครื่องข่าย” ในอาหารตาม

 - ให้กลุ่มเม้าหมาดเครื่องข่าย เช่นน้ำมีส่วนร่วมน้ำมากถึงแต่ชนิดของอาหาร ควรลด โครงสร้าง ดำเนินการ ละเอียดตามประภูมิผล เพื่อสร้างความเป็นปัจจัย เจ้าของ เครื่องสังผ肚ให้โดยตรงการรักษาความเป็นปัจจัย
 - ในการกินจักรกรรมพืชต้องเน้นการกับขุนชัน/เครื่องข่าย ต้องเก็บจาก ป่าใหญ่และสั่งป่าโดยทันให้กับขุนชัน บริเวณเนื้อหาสาระในภารัจด์ กิจกรรมสอนคล่องกับป่าใหญ่ห้าข่องขุนชัน/เครื่องข่าย
 - พัฒนากระบวนการประชุมฟาร์มพันธุ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้ราเดร้า ทันกับล ใช้ถังกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพถึงขั้น
 - ทางงานกระบวนการภายนอกต้องตัดกั้นแมลงและเชื้อโรคยังไงความ เน้นจะสนับสนุน ส่งตัว กวดเชื้อ ลดความต่อขุนชัน/เครื่องข่ายมากถึงขั้น

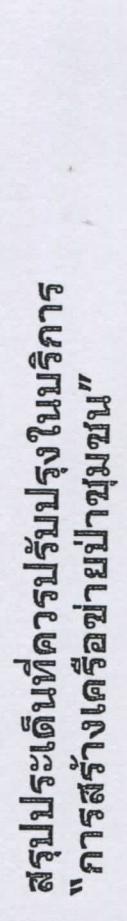


ประเมินที่ยับความพิงพอใจ
“การสร้างเครือข่าย” แต่ละปี

- ให้หลงเมืองมหาดิรีขอข่าวยื้อ นานี้ส่วนรวมมากยังชื่นตั้งแต่ขึ้นตอนการกานด์ โครงการ ดำเนินการ ละเอียดตามเป้าหมายที่มีผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ แหล่งพลังอย่างให้โดยตรงการนำความยื้อไป
 - ในการกานด์จัดกรรมเพื่อดำเนินการกับบุญชุม/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาแหล่งสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุญชุม ปัจจุบันเมื่อหาสาระในภารัจกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของบุญชุม/เครือข่าย พัฒนากระบวนการประชุมสำนัก ข้อมูลข่าวสาร ให้รวดเร็ว ทันกระแส เช้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยังชื่น
 - ทบทวนกระบวนการแลกเปลี่ยนดูönüนของการจัดตั้งกลุ่มแหล่งเชื่อข่ายผู้คน ให้มากยิ่งขึ้น ส่งตัวกาวา เร็ว สะดวกต่อชื่นบุญชุม/เครือข่ายมาเป็นเจ้าของ



ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis “เครือข่ายบ้านเชียงใหม่”

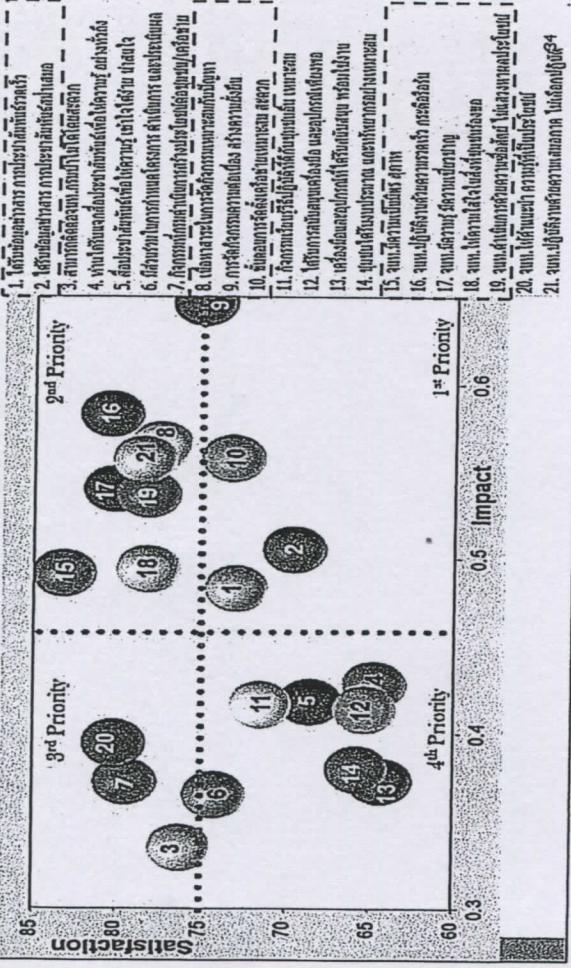


7. กิจกรรมที่กรรมดาเนินการสร้างประยุกต์อยู่บ้าน/เดือข่าย
 8. เป้าหมายสำหรับการจัดกิจกรรมเหมือนจะมีภาระของชุมชน/เดือข่าย
 10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและดำเนินการมีความเหมาะสม 适合 ราดเร้า
 11. การจัดกิจกรรมและเปลี่ยนรูปแบบร่วมกันเป็นครั้งบันทึกที่กับชุมชนอื่น เหมาะสม
 12. ทำได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
 15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ สุภาพ
 16. จนท.ปฏิบัติตามตัวอย่างรวมเด็ก กระตือรือร้น
 17. จนท.มีความรู้ มีความเข้มแข็ง
 18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร่วมของ
 20. เจ้าหน้าที่ห้องน้ำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุง “การสร้างเครือข่ายป้าชุมชน”

- ให้การสื่อสารภายในเครือข่าย เช่น มาตรฐานงานร่วมมือภายในองค์กรแต่ยังขาดองค์กรทางบ้านโดยไม่ได้รับการดำเนินการ แหล่งติดตามประเมินผล เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศของ และจะส่งผลให้บุคลากรไม่คุ้มค่ามากขึ้น
- ในการกางแผนกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเปลี่ยนการทำลายในภาระดักจับกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน ปรับเปลี่ยนการทำลาย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รักภัยน้ำตื้นต้องกับชุมชนอื่น
- ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเตรียมขั้นตอนความเห็นของส่วนตัว รวมเดรีว่า สัดดาวต่ออุปกรณ์/เครือข่ายป้าชุมชน ให้สามารถนำไปใช้ได้

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis “เครือข่าย รสท.”



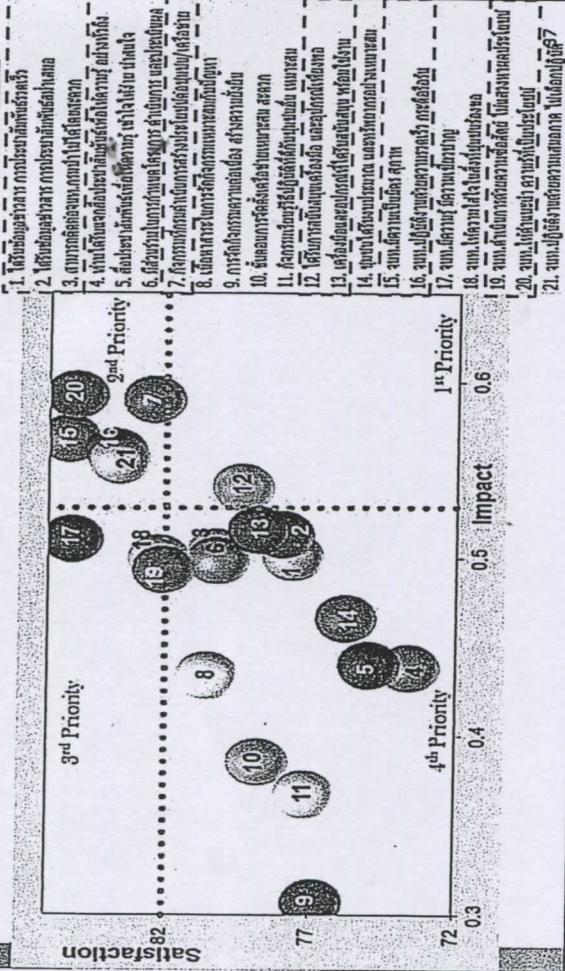
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในเบื้องต้น “การสร้างเครือข่าย รสท.”

- ท่านได้รับข้อมูลประชาสารต่างๆ และการประชุมผู้นำที่ร่วมเดินทาง เท่านั้น
- ท่านได้รับข้อมูลประชาสารต่างๆ และการประชุมผู้นำที่ร่วมเดินทาง เท่านั้น
- เนื่องมาส่าในภาระดักจับกิจกรรมเหมามะสมกับบุญพาณิชย์/เครือข่าย
- การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต้องการความร่วมมือ/เครือข่าย
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
- จนท.ปฏิบัติตามด้วยความรวดเร็ว การต่อรือรับ
- จนท.มีความเข้มแข็ง
- ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร่วมชุมชน
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตัวอย่างเชื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุงรุบ “การสร้างเครือข่าย รสท.”

- พัฒนากระบวนการประชุมผู้นำ ข้อมูลประชาสาร ให้ร้าดเร้า ทันการ เช้าถึงกันตุณเข้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ในการงานดักจับรวมเพื่อติดตามการกับบุญพาณิชย์/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเปลี่ยนห้องสำนักงาน/เครือข่าย กิจกรรมล้วนต้องกับบุญพาณิชย์/เครือข่าย ลงเสริมภาระ
- แบกเบาสิ่งที่รับรู้ไปยังบุญพาณิชย์/เครือข่าย ให้กับส่วนบุคคลที่ต้องรับภาระ
- กำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการ ให้โครงสร้างความยั่งยืน

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis “เครือข่ายความทุกใจ”



“ကျော်မြန်မာရွေ့ချောင်းအောင်နှင့်” ပြောသူတော်မြတ်မြတ်ဖြစ်ပါ

7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประยุกต์อยู่บ้าน/เดือนกรกฎาคม

12. ท่านได้รับการสอนสูบบุหรี่อีกครั้ง แล้วอุปกรณ์เพียงพอ หมายเหตุ

15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ

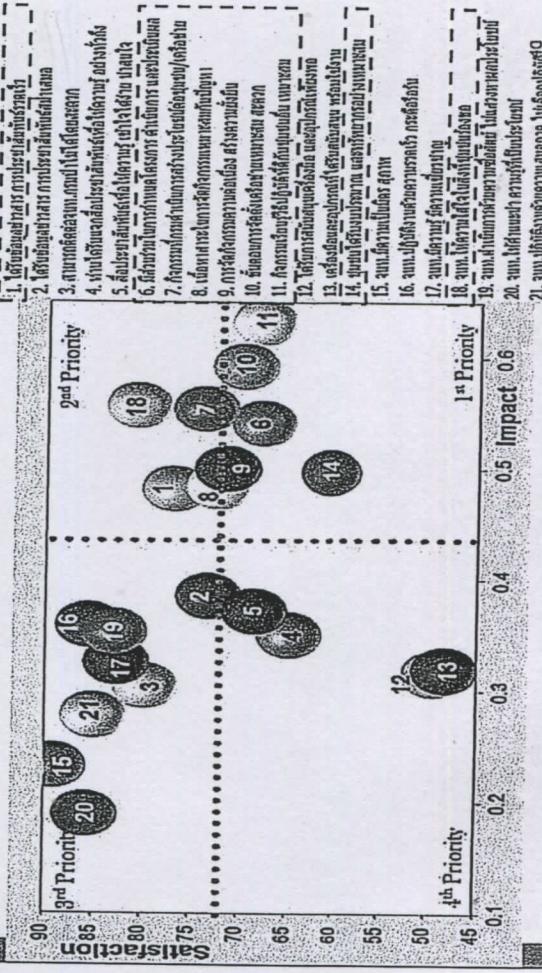
16. จนท.ปฏิบัติตามด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น

20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเมตตา ไม่เลือกปฏิบัติ

“ក្រុមពេទ្យបានការងារជាក្រុមពេទ្យ ការសង្គមនៃក្រុមពេទ្យ

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis
“เครือข่ายป้องกันภัยอาชญากรรม”



สรุปประเด็นที่ควรรับประยุกต์ในบริการ “การสร้างเครือข่ายප្រៃកប្រាកដខេរីន”

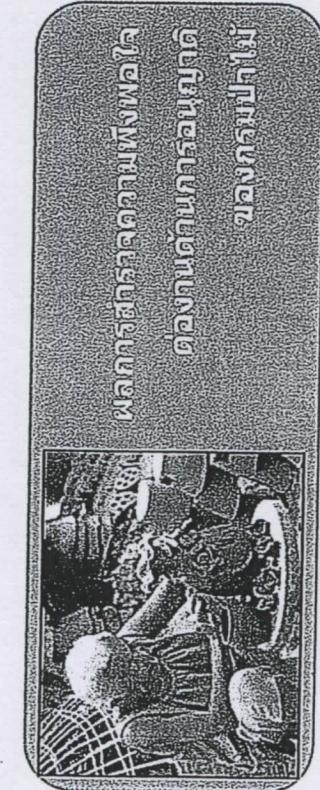
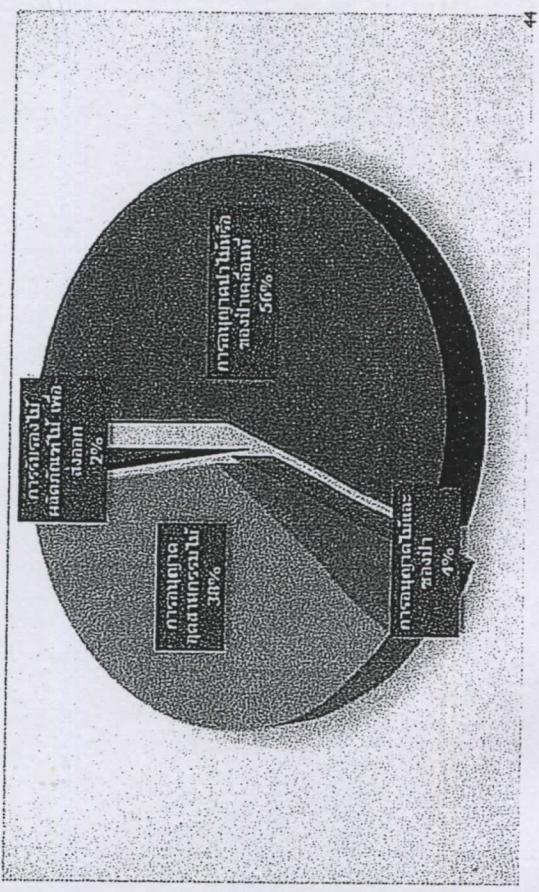
6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการ หนน โครงการ ดำเนินการ แล้ว ติดตามประเมินผล
7. กิจกรรมที่กรรมด้านการสร้างปรัชญาบ่อ อชุมชน/เครือข่าย
8. เนื้อหาสาระในกิจกรรมเหมือนกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน
10. ชั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมและเปรียบเทียบกับภารกิจที่เก็บชุมชนอื่น หมายสัม
14. ท่านได้รับการสนับสนุนเดือนมือ และอุปกรณ์เพียงพอ หมายเหตุ
1. ท่านได้รับชื่อคุณล่าสุดต่างๆ และการประชุมพันธ์ทิรเวดี ทันเวลา
18. งานที่ให้รับในใจใบสั่งที่ชุมชนร้องขอ

41

สรุปที่ควรเร่งปรับปรุง “การสร้างเครือข่ายප្រៃកប្រាកដខេរីន”

- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ชั้นทดลองการ กิจกรรมโดยการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็น เจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- ในการก านดักจัดรวมเพื่อติดตามการก บชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจาก ปัจจัยทางเลสสร้างปรัชญาบ่อ อชุมชน ปัจจัยนี้อาจมีผลต่อชุมชน ในการจัด กิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ล งเสริมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่เก็บชุมชนอื่น
- ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความ เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สะดวกต่อชุมชน/เครือข่ายมาซึ่งกัน
- สันสนับสนุนเครือข่ายมือ และอุปกรณ์เพียงพอ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ประเมินผลการอนุญาต



អត្ថភាពស្នើសុំទិន្នន័យ
ពីការចូលរួមជាមុនក្នុងការ
ឱ្យការងារបានបញ្ចប់

ความพึงพอใจต่อการอนุมัติระเบียบต่างๆ (ภาพรวม)

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการอนุมัติ การรับรอง และการขึ้นทะเบียน	87.0
การอนุมัติที่ดำเนินการโดยกรมป่าไม้ สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	85.5

45

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ภาพรวม)

Least Satisfied Item	รายละเอียด
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะเดาางสนาย	63.1%
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะเดาางสนาย	78.1%
12. ห้องน้ำสะอาด เผยายน伙 พร้อมใช้	78.1%
4. ประชาสัมพันธ์ชั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	79.5%
7. เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ไม่พร้อม นำไปใช้ได้	79.9%
8. สถานที่ให้บริการสะอาดเออ整洁	84.3%
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการชำรุด ไม่ขาด	84.2%
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะเดาางสนาย	80.8%
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะเดาางสนาย	63.1%
12. ห้องน้ำสะอาด เผยายน伙 พร้อมใช้	78.1%
13. จนท.มีความเป็นมิตร สภาพ	78.1%
14. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4%
15. จนท.มีความรู้ ข้อมูลน้อยและยากนิด	87.8%
16. จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์	86.1%
17. จนท.ให้คำแนะนำ ตารางที่เป็นประโยชน์	88.4%
18. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค	88.0%

47

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ภาพรวม)

Most Unsatisfied Item	รายละเอียด
13. จนท. มีความเป็นมิตร สภาพ	90.4%
14. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4%
15. จนท.มีความรู้ ข้อมูลน้อยและยากนิด	87.8%
16. จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์	86.1%
17. จนท.ให้คำแนะนำ ตารางที่เป็นประโยชน์	88.4%
18. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค	88.0%

46

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. ออก เอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรอง ถูกต้อง	87.4
2. แบบฟอร์ม/คาร์ดชี้แจง กรอกง่าย	85.8
3. งานนงนอย่างโปร่งใสของนักบริการที่เป็นมืออาชีพ/ลักษณะฝีมือความเชี่ยวชาญ	83.6
4. ประชารัตน์ที่บุคลากรของรัฐที่มีใจเดิม	79.5
5. ระบบการตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน/บันทึกเรื่องร้องเรียน	84.1
6. ระยะเวลาที่ได้ให้บริการที่มีความน่าจะเป็น	84.2
7. เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ขาดหายไป	79.9
8. สถานที่ให้บริการสะอาดเออ整洁	84.3
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการชำรุด ไม่ขาด	80.8%
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะเดาางสนาย	63.1%
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะเดาางสนาย	78.1%
12. ห้องน้ำสะอาด เผยายน伙 พร้อมใช้	78.1%
13. จนท.มีความเป็นมิตร สภาพ	90.4%
14. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4%
15. จนท.มีความรู้ ข้อมูลน้อยและยากนิด	87.8%
16. จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์	86.1%
17. จนท.ให้คำแนะนำ ตารางที่เป็นประโยชน์	88.4%
18. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค	88.0%

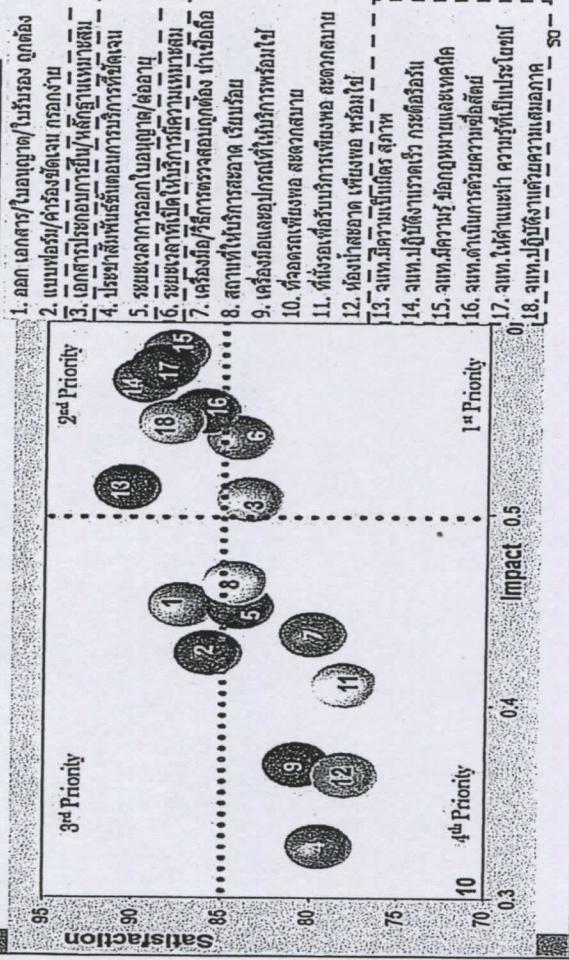
48

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis (ภาพรวม)

$$OverallSat = 0.567^{***} F_1 + 0.394^{***} F_2 + 0.036 F_3$$

(0.071)	(0.071)	(0.05)
---------	---------	--------

Index:	R^2	Adjust R^2	Durbin-Watson
จำนวนผู้ที่ เข้าร่วมและประเมินการ สถานที่และบุคคล	= 0.992	= 0.992	= 2.063
หมายเหตุ: *** หมายถึง มีรั้งตัวแปรสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** หมายถึง มีรั้งตัวแปรสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1			
ตัวเลขนักเรียนที่เข้าร่วม ในการประเมิน			0.05
			49



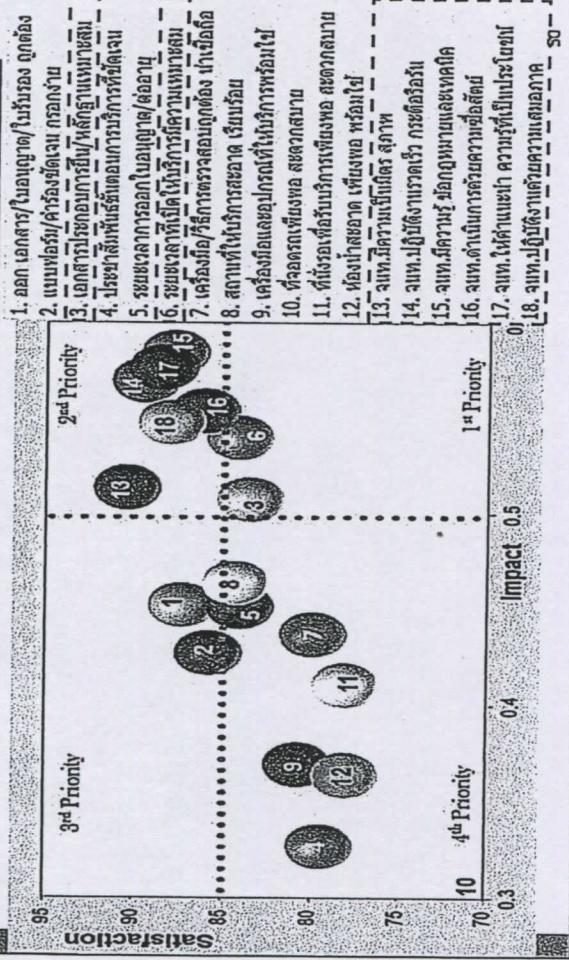
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุง “การอนุญาต” (ภาพรวม)

- จานวนแบบฟอร์ม และเอกสาร bureaucratic ทั้งงานน้ำ
 - ระบบแบบให้เกิดความสอดคล้อง เวลาดี ตัดเอกสารและกรอกร่องชื่อ模
 - ไม่จำเป็น นำร่องแบบทดสอบโดยเปลี่ยนแปลงพื้นฐาน
 - ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลารายงานของบุญฤทธิ์ ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระบวนการอนุมัติ การขออนุมัติที่ไม่เกิดประโยชน์
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคโนโลยี
 - เจ้าหน้าที่ดำเนินการตัวอย่างมาซื้อสัมภัย ไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้
 - เจ้าหน้าที่คาดการณ์ ความรู้ที่เป็นประยุกต์
 - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามตัวความเสนอภาค ไม่เสียเวลาไปบีบตัว

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง “การอนุญาต” (ภาพรวม)

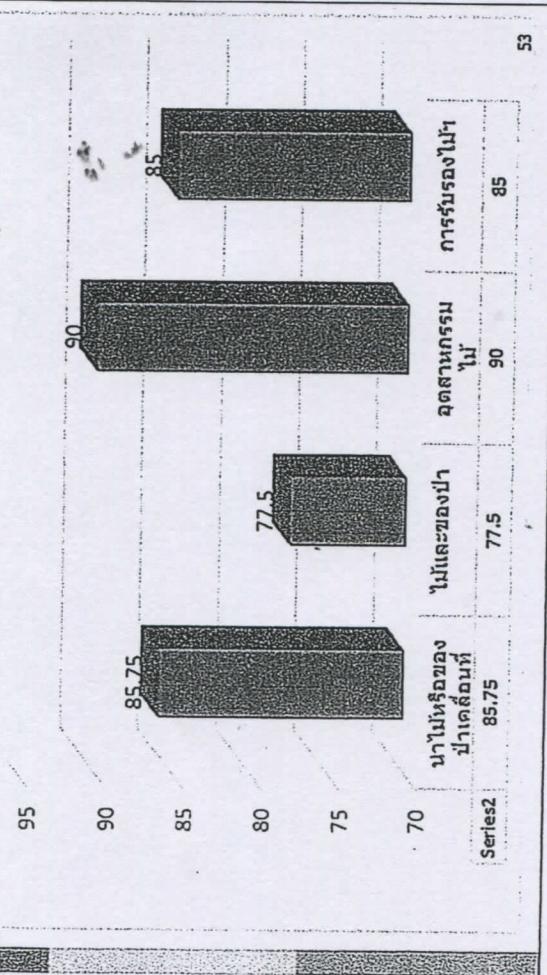
- ลดเอกสาร bureaucratic ทั้งงานน้ำ
- ให้เกิดความสอดคล้อง เวลาดี ตัดเอกสารและกรอกร่องชื่อ模
- ไม่จำเป็น นำร่องแบบทดสอบโดยเปลี่ยนแปลงพื้นฐาน
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลารายงานของบุญฤทธิ์ ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระบวนการอนุมัติ การขออนุมัติที่ไม่เกิดประโยชน์
- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสาร bureaucratic ทั้งงานน้ำ
- และรูปแบบ ให้เกิดความสอดคล้อง เวลาดี ตัดเอกสารและกรอกร่องชื่อ模
- ที่ไม่จำเป็น นำร่องแบบทดสอบโดยเปลี่ยนแปลงพื้นฐาน
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลารายงานของบุญฤทธิ์ ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระบวนการอนุมัติ การขออนุมัติที่ไม่เกิดประโยชน์

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis “การอนุญาต” (ภาพรวม)



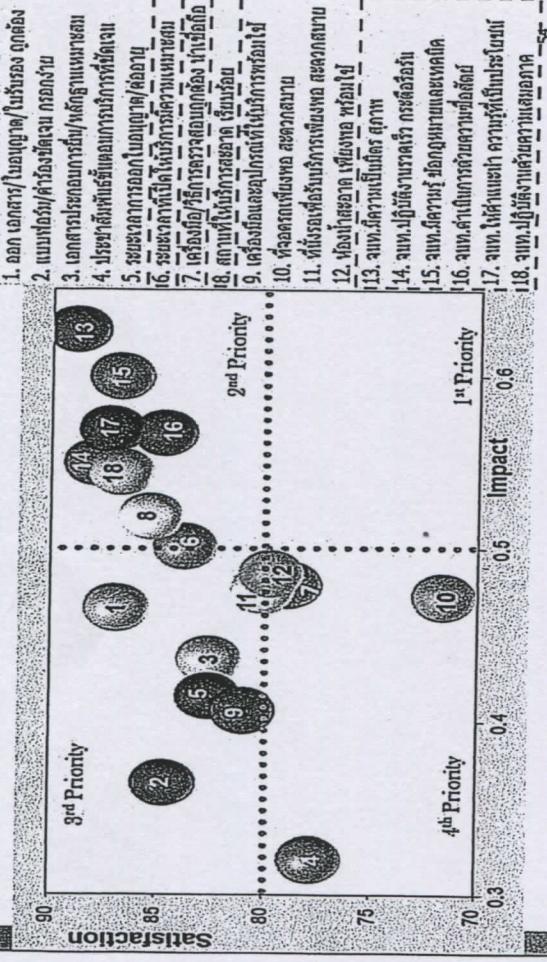
ประเมินความพึงพอใจ “การอนุญาต” ในแต่ละประเภท

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis “การอนุญาต” ไม่นำรือขอของไปเคลื่อนที่



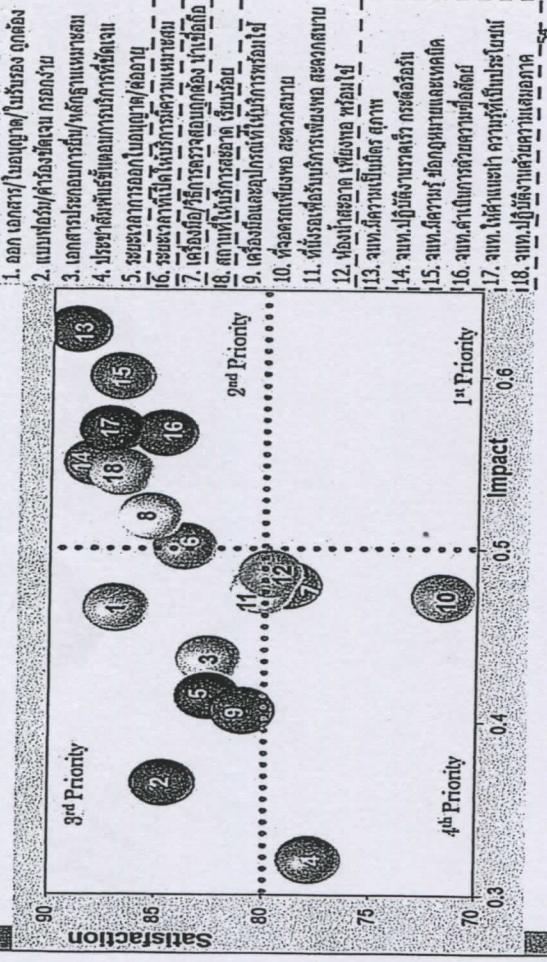
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในมิติการ “การอนุญาต” ไม่นำรือขอของไปเคลื่อนที่

6. ระยะเวลาก็เปิดให้บริการนี้ดำเนินการตามเงื่อนไข
8. สถานที่ให้บริการสังหาด เรียบเรียง
13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สภาพ
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว การต่อรือรับ
15. เจ้าหน้าที่มีความเข้มข้นด้านข้อมูลกฎหมายและเทคโนโลยี
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

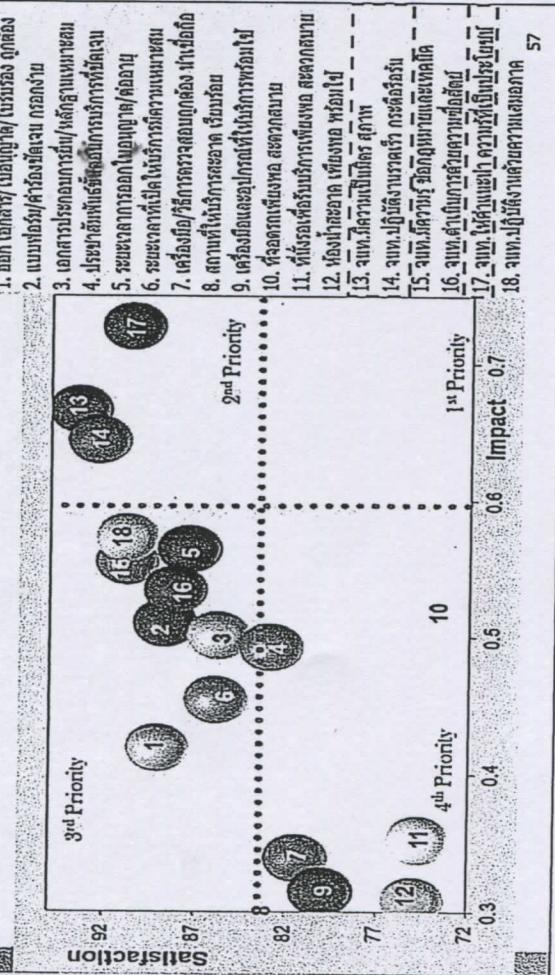


สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง “การอนุญาต” ไม่นำรือขอของไปเคลื่อนที่

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งงานนวนและปูน ให้เกิดความสอดคล้อง ราดเร้า ตัดเอกสารเหล่านี้ออกชั้นบุลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรวมเวลาในการขออนุญาต ขั้นตอนการตัดสินใจ กระบวนการจ้างงานตัดสินใจ การรอดคดอยที่ไม่เกิดประยุญ
- ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ณ จุดบริการ



ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis “การอนุญาตออกเส้นทางใหม่”



„ପ୍ରକାଶନ କମିଶନ

- พัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ค้ามนเป็นมืออาชีพ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว 干脆ตื้อเร็วขึ้น รับถึงการให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
 - ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ณ จุดบริการ ให้มีที่นั่งรอเพียงพอ สะดวกสบายที่สุด แหล่งห้องน้ำที่พร้อมใช้
 - ปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ และวิธีการตรวจสอบให้ผู้ค้าสามารถทันสมัย เพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้ค้า

“การสูบสิ่งที่ควรเริ่มต้นได้แล้วจะไม่ใช่เรื่องของการเสื่อมเสีย”

- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดระยะเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจ ของเจ้าหน้าที่การตัดสินใจ การตัดสินใจไม่เกิดประยุกต์
 - หน่วยงานนำพ่อแม่ และเอกลักษณ์ของหน่วยงานมาใช้ในการขออนุญาต ห้องจานวน และรูปแบบ ให้เกิดความสอดคล้อง เวลาเดียว ตัวเอกสารและเอกสารของหน่วย ที่นำเสนอเป็นภาษาเดียวกันโดยละเอียด สำหรับส่วนราชการที่มีผู้เข้ามาใช้งาน
 - การประชุมทางพื้นที่นัดออนไลน์การบริการที่ชาติเดือน (ป้ายประกาศ คู่มือ website)

(website)

◦ ประปะบุรุษสภาราษฎร์ล้วน ๆ จุดรักการ ให้มีที่เนิร์งรอเพียงพอ สังฆศาสนบูรณะ

13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
 14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามด้วยความรุ่งเรือง กระตือรือร้น
 17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อบรมรักษาป้องกัน ระบบทากิ

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง “การอนุญาตการรับประโองไม่ผลิตภัณฑ์ไม้”

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารสำหรับกระบวนการยื่นขออนุญาต ให้เจาะจง และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดເเอกสารเหลือการสืบทอดข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำร่องแบบใหม่ในเบื้องต้น เพื่อยังคงประสิทธิภาพตามที่ต้องการ
- ปรับปรุงกระบวนการ ขึ้นตอน เพื่อลดรวมเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กรณีรายงานเจ้าการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์
- การประชาสัมพันธ์รับออนไลน์การบริการที่ชัดเจน (ภาษาไทยภาษาอังกฤษ) website)

61

ความพึงพอใจต่อศักยภาพของราชบัตรและคุณภาพไม้



62

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อรับทราบขั้นตอนการติดตามรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้	82.7
การบริการดูแลรับรองชนิดไม้เบ็ดดูบกฎหมาย “โดยกรรมบ้านไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	87.9
มีความเป็นมิตร สภาพ	85.3%
ปฏิบัติตามตัวบดานเจ้า กระตือรือร้น	84.5%
ประเมินภาระค่าใช้จ่ายตามสมควร ไม่ลือกปฏิบัติ	86.2%
ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการดำเนินการ 85.7%	85.7%

63

Most Satisfied Item
6. ระบบภาษาที่มีให้แม้กระทั่งความหมายแม่นยำ
12. จนท. ให้คำแนะนำ คำนวณรู้เที่ยบประยุษณ์
9. จนท. ปฏิบัติตามตัวบดานเจ้า กระตือรือร้น
8. จนท. มีความเป็นมิตร สภาพ
13. จนท. ปฏิบัติตามตัวบดานเจ้า ไม่ลือกปฏิบัติ

64

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รุ่งยลดา รามพงษ์ (รายนาม)

Least Satisfied Item

5. เลสในการติดตั้งรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด 75.9%
2. แบบฟอร์ม/คำร้องซื้อสินค้าเงินสด กรอกง่าย 77.6%
3. ระบบเอกสารประมวลผลของบริการที่บิน/หลักฐานนิติความเห็นชอบ 80.4%
4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน 77.6%
1. การขอใบเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน 78.6%
10. จนท. มีความรู้ มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค 80.4%
1. การขอใบเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน 80.4%
10. จนท. มีความรู้ มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค 81.0%
1. การขอใบเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน 81.9%
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 81.9%
13. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ 83.6%

65

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis

$$\text{OverallSat} = 0.417^{***} F_1 + 0.458^{***} F_2 + 0.122 F_3$$

(0.202) (0.207) (0.239)

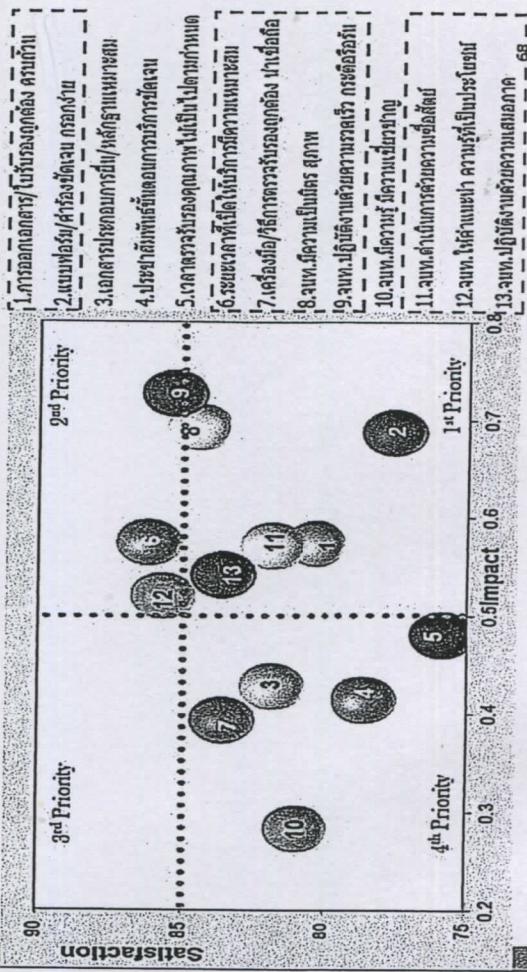
โดยทั่วไป:	(F1)	(F2)	(F3)
จำนวนและกระบวนการทาง เอกสารให้ผู้ใช้ได้ตาม มาตรฐาน	R ² = 0.989	Adjust R ² = 0.988	Durbin-Watson = 2.002

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีรеляชันชันที่สูงทางสถิติที่ต้องดู 0.05
** หมายถึง มีรеляชันที่สูงทางสถิติที่ต้องดู 0.1
ค่าเฉลี่ยในบางส่วนหมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

67

หัวข้อ	ร้อยละ
1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	80.4
2. แบบฟอร์ม/คำร้องซื้อสินค้าเงินสด กรอกง่าย	77.6
3. ระบบเอกสารประมวลผลของบริการที่บิน/หลักฐานนิติความเห็นชอบ	81.9
4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน	78.6
5. เลสในการติดตั้งรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด	75.9
6. ระบบเอกสารที่รวดเร็วของคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด	86.2
7. เครื่องมือ/วัสดุการติดตั้งรับรองถูกต้อง นำไปใช้ได้	83.6
8. จนท. มีความเป็นมืออาชีพ 爽快	84.5
9. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างมาตรฐานhardt เกี่ยวกับเรื่อง	85.3
10. จนท. มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค	81.0
11. จนท. ดำเนินการติดตามซึ่งกันและกัน ไม่เสื่อมโทรม	81.9
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ประโยชน์	85.7
13. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ	83.6

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การตรวจจับปร่อง"



หมายเหตุ: 1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คำร้องซื้อสินค้าเงินสด กรอกง่าย
3. ระบบเอกสารประมวลผลของบริการที่บิน/หลักฐานนิติความเห็นชอบ
4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน
5. เลสในการติดตั้งรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
6. ระบบเอกสารที่รวดเร็วของคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
7. เครื่องมือ/วัสดุการติดตั้งรับรองถูกต้อง นำไปใช้ได้
8. จนท. มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค
9. จนท. ดำเนินการติดตามซึ่งกันและกัน ไม่เสื่อมโทรม
10. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ประโยชน์
11. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ
12. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ

หมายเหตุ: 1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คำร้องซื้อสินค้าเงินสด กรอกง่าย
3. ระบบเอกสารประมวลผลของบริการที่บิน/หลักฐานนิติความเห็นชอบ
4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน
5. เลสในการติดตั้งรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
6. ระบบเอกสารที่รวดเร็วของคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
7. เครื่องมือ/วัสดุการติดตั้งรับรองถูกต้อง นำไปใช้ได้
8. จนท. มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค
9. จนท. ดำเนินการติดตามซึ่งกันและกัน ไม่เสื่อมโทรม
10. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ประโยชน์
11. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ
12. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ

หมายเหตุ: 1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คำร้องซื้อสินค้าเงินสด กรอกง่าย
3. ระบบเอกสารประมวลผลของบริการที่บิน/หลักฐานนิติความเห็นชอบ
4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน
5. เลสในการติดตั้งรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
6. ระบบเอกสารที่รวดเร็วของคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
7. เครื่องมือ/วัสดุการติดตั้งรับรองถูกต้อง นำไปใช้ได้
8. จนท. มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค
9. จนท. ดำเนินการติดตามซึ่งกันและกัน ไม่เสื่อมโทรม
10. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ประโยชน์
11. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ
12. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ

หมายเหตุ: 1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คำร้องซื้อสินค้าเงินสด กรอกง่าย
3. ระบบเอกสารประมวลผลของบริการที่บิน/หลักฐานนิติความเห็นชอบ
4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน
5. เลสในการติดตั้งรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
6. ระบบเอกสารที่รวดเร็วของคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
7. เครื่องมือ/วัสดุการติดตั้งรับรองถูกต้อง นำไปใช้ได้
8. จนท. มีความเข้มแข็งด้านกฎหมายและเทคนิค
9. จนท. ดำเนินการติดตามซึ่งกันและกัน ไม่เสื่อมโทรม
10. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ประโยชน์
11. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ
12. จนท. ปฏิบัติตามตัวอย่างด้านความเสี่ยงภัยต่อ ประเมินภัยต่อ

สู่ไปประเด็จที่ควรปรับปรุงในมหุศรีการ “ตราจัรัสรองชนิดไม้แลคคุณภาพไม้”

1. การออกแบบสาธารณูปโภคต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คาร์ดเจน กรอกง่าย
8. มีความเป็นมิตร สภาพ
11. จนท. ดำเนินการตัวอย่างชื่อสั้น ไม่เสียงทางผลประโยชน์
13. จนท. ปฏิบัติตามด้วยความสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
6. ระยะเวลาที่ใบอนุญาตการรื้อถอนห้องน้ำจะสิ้น
9. จนท. ปฏิบัติตามด้วยความรวดเร็ว 梧ดีต่อวันรับ
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

69

70

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง “การตราจัรัสรองชนิดไม้แลคคุณภาพไม้”

- ปรับปรุงคุณภาพการออกเอกสาร/ใบรับรองให้ถูกต้อง ครบถ้วนตั้งแต่ ครั้งแรก
- ทบทวนแบบฟอร์ม เหล่าเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทึ้งงานนี้ และรูปแบบ ให้เกิดความสัมพันธ์ ราดเร้า ตัดเดอกสารและภารกรออกข้อมูล ที่ไม่จำเป็น นำรบบัณฑุตโน้มายังเอกสารส่วนใหญ่และเอกสารส่วนใหญ่ที่มีความพื้นฐาน
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรวมเวลา ในการตรวจสอบ ลด ขั้นตอนการตัดสินใจ กระบวนการจ้างจ้างการตัดสินใจ การรอคิวยอดที่ไม่เกิด บางโดยนัยแก่ผู้รับบริการ

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด



Most Satisfied Item	รายละเอียด	%
15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	74.3%	
16. จนท. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สภาพ	73.7%	
11. ความสะอาดในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	72.5%	
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เกี่ยวกับเจ็บ	72.5%	
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์ ตรงความต้องการ	72.1%	

71

72

น้ำทั่วไปที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

Least Satisfied Item
9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย 50.7%
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน 54.9%
7. ฝีมือรักษาดูแลรถกับข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี 57.2%
8. ทำเลสีบันทึกข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว 60.2%
11. ความสะอาดภายในห้องน้ำและห้องน้ำส้วมสาธารณะทั่วไป 71.6
12. จนท. ให้คำแนะนำ สอบถามข้อซักถามชัดเจน 72.5
13. จนท. มีความรู้ มีความเข้าใจมาก 71.8
14. จนท. ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้ 68.0
15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 74.3
16. จนท. ให้บริการตัวอย่างกรณีกราฟหรือรูป สภาพ 73.7 74

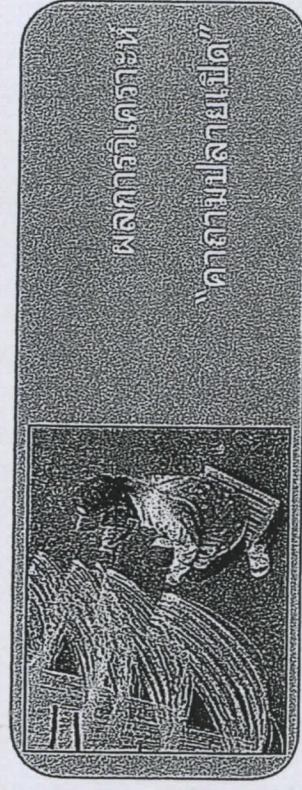
73

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวขอ)

หัวขอ	ร้อยละ
1. สามารถค้นหาข้อมูลเอกสารสนับสนุนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	71.6
2. ข้อมูลสารสนเทศบน Web รูปแบบสวยงาม สะดวกสบาย 69.4	
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นรูปแบบ ตรงตามต้องการ 72.1	
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน 66.8	
5. ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก	68.7
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบใหม่ (GIS) ชัดเจน	54.9
7. ฝีมือรักษาดูแลรถกับข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี	57.2
8. ทำเลสีบันทึกข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	60.2
9. ความสะอาดภายในห้องน้ำและห้องน้ำส้วมสาธารณะทั่วไป 50.7	
10. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลังจากลงทะเบียน 71.6	
11. ความสะอาดภายในห้องน้ำที่ต้องรีบต่อส่วนต่างของลักษณะห้องน้ำ จนท.	72.5
12. จนท. ให้คำแนะนำ สอบถามข้อซักถามชัดเจน 72.5	
13. จนท. มีความรู้ มีความเข้าใจมาก 71.8	
14. จนท. ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้ 68.0	
15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 74.3	
16. จนท. ให้บริการตัวอย่างกรณีกราฟหรือรูป สภาพ 73.7 74	

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และอาช่าวสาร"

- ปรับปรุงระบบเดรือข่ายให้มีความเสถียร เช้าถึงได้ป้าย และมีความปลอดภัย
- พัฒนาติดต่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี
- พัฒนาการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ในชัดเจนยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่เพื่อความทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงการสืบต้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้อย่างรวดเร็ว



สิ่งที่ทำให้คนพึงพอใจมากที่สุดต่อบริการกรมป่าไม้ (ค่าตามปลายเบ็ด)

ประเด็น	ความถี่
เจ้าหน้าที่บุรีการติดสภาก อั้สังหาริมทรัพย์ กรรมดือเรื่องลับ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค	164
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดิน และมีความเชี่ยวชาญ	149
การบริการด้วยความรวดเร็ว	95
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงานที่ดูแลดี เช่น ห้องน้ำสะอาด มีเก้าอี้นั่งคอย	69
ข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ ให้และแม่นยำ	47
การสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์	34
77	

78

ประเด็น	ความถี่
ปรับปรุงสถานที่ดับเบล "ไม่ที่จอดรถ และสีส่อง่อนาย"	85
ความสะอาดดูแลรักษาดูแลรักษาบริการ	
การดำเนินการล่าช้า ขัดวนอย่างมาก ซึ่งก่อให้	37
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ยากลากยาก ไม่ทราบดรามาดีเป็น	27
ข้อมูลข่าวสารในชั่วเดือน "ไม่เป็นปัจจุบัน ล่าช้า"	
งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานไม่เพียงพอ	20
77	

79

Thank You