บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร.,โทรสาร ๐ ๓๖๓๔ ๗/๔๙๗

ที่ ทส ๑๖๑๘.๑/๑๙๑๙ **วันที่** ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งสำเนาหนังสือ จำนวน ๒ เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. หนังสือกรมป่าไม้ ที่ ทส ๑๖๐๖.๓๒/๘๒๐๒ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง ระบบติดตามผลการปฏิบัติราชการ กรมป่าไม้

๒. หนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว ๘๓๙๙ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุรชาติ ปุณณวานิชศิริ)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๕

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สวนบุรี)
เลขที่รับ ๕๓๐๕
วันที่ ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา

6 พ.ค. 2560 ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒ ๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๒๔๐ โทรสาร ๐๒ ๕๗๙ ๔๖๙๒

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว ๘๓๕๕ **วันที่** ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

ส่วนอำนวยการ
เลขที่รับ ๑๙๖๙
วันที่ ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา

งานแผนงาน
และติดตามประเมินผล
เลขที่รับ 393
วันที่ 16 พ.ค. 2560
เวลา

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

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๒๔๓ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ครั้งที่ ๒ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำหรับสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักการอนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ และสำนักแผนงานและสารสนเทศ นำข้อควรปรับปรุงตามผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ ไปจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งแนวทางดังกล่าวให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทาง e-mail : loogpath@hotmail.com เพื่อรวบรวมนำเสนออธิบดีกรมป่าไม้พิจารณาเห็นชอบต่อไป

☑ ส่วนอำนวยการ
☑ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
๑๕ พ.ค. ๒๕๖๐
(นายสุรชาติ ปุณณวานิชศิริ)
ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

(นายจเรศักดิ์ นันตะวงษ์)
รองอธิบดีกรมป่าไม้
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

เรียน ผอ. สจป. ๕ (สง)

- เพื่อโปรดทราบ

(๒) - กปม. แจ้ง ขอส่งสรุปผลการประชุม ชี้แจงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจ และจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

- เห็นควรแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกส่วน และป่าไม้ส่วนหลังทุกส่วนหลัง เพื่อทราบ

ปิยภา

(นางสาวปภัสรา ขวัญมา)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

๑๗ พ.ค. ๒๕๖๐

(นายสุรชาติ ปุณณวานิชศิริ)
ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

อำนวยการ

๑๗ พ.ค. ๖๐

(นายสุรชาติ ปุณณวานิชศิริ)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๕

รองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายจเรศักดิ์)
เลขรับ ๒๕๕๑
วันที่รับ ๑๘ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง โทรภายใน ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๒๔๗ **วันที่** ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ หนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๖๕๙๑ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ แจ้งเลื่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒ จากวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ (เอกสารหมายเลข ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ครั้งที่ ๒ เสร็จเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ มีข้อสรุปดังนี้

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

๒.๑.๑ กระบวนการ...

๒.๑.๑ กระบวนการสร้างเครือข่าย ประกอบด้วย ๔ กิจกรรม คือ

(๑) สมาชิกป่าชุมชนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการป่าชุมชน ปี ๒๕๕๙

(๒) เครือข่าย รสทป.

(๓) เครือข่ายควบคุมไฟป่า

(๔) เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน/ ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการปลูกป่า

๒.๑.๒ กระบวนการอนุญาต ประกอบด้วย ๔ กิจกรรม ดังนี้

(๑) การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่

(๒) การอนุญาตไม้และของป่า

(๓) การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้

(๔) การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร

๒.๑.๓ กระบวนการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้

๒.๑.๔ กระบวนการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร แบ่งออกเป็น ๒ กิจกรรมหลัก คือ

(๑) การเผยแพร่ บริการข้อมูลฯ ผ่านศูนย์บริการประชาชน

(๒) การเผยแพร่ บริการข้อมูลฯ ด้านงานวิจัยและพัฒนาการป่าไม้

๒.๒ ผลสรุปประเด็น/ ข้อเสนอแนะที่กรมป่าไม้ต้องดำเนินการปรับปรุงในภาพรวมของแต่ละกระบวนการ มีดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ กระบวนการสร้างเครือข่าย มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๖ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ให้กลุ่มเป้าหมายของแต่ละเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และการติดตามประเมินผล เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งจะส่งผลให้เครือข่ายเกิดความยั่งยืน

(๒) กำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน / เครือข่าย ควรกำหนดกิจกรรมและเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนสูงที่สุด

(๓) ควรมีการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว ทันกาล และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายให้มีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

๒.๒.๒ กระบวนการ...

๒.๒.๒ กระบวนการอนุญาต มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

(๒) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็น กระจายอำนาจการตัดสินใจ และการรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์

(๓) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ คู่มือ เว็บไซต์ เป็นต้น

๒.๒.๓ กระบวนการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้ มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๘๒.๗๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ปรับปรุงคุณภาพการออกเอกสาร / ใบรับรองให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรก

(๒) ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

(๓) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบระยะเวลาในการตรวจรับรอง ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

๒.๒.๔ กระบวนการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๖๗.๓๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร เข้าถึงง่าย และมีความปลอดภัย

(๒) พัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี

(๓) พัฒนาการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

(๔) ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างรวดเร็ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารหมายเลข ๓

๒.๓ ท่านอธิบดีกรมป่าไม้ (นายชลธิศ สุรัสวดี) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกระบวนการ/ กิจกรรมดำเนินการจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะของวิทยากร และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมภารกิจงานบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ครบถ้วนทุกกระบวนการให้บริการ

๒.๔ ภาพรวม...

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

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เห็นควรพิจารณา ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ ให้ทุกหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ทราบเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนากระบวนการทำงานของกรมป่าไม้ในอนาคต

๓.๒ มอบหมายสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักการอนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ และสำนักแผนงานและสารสนเทศ นำข้อเสนอแนะตามเอกสารหมายเลข ๔ ไปจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งแนวทางดังกล่าวให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เพื่อรวบรวมนำเสนออธิบดีกรมป่าไม้พิจารณาเห็นชอบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือถึงหน่วยงานที่แนบมาพร้อมนี้

(นายปราโมท ห่านวิไล)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ลงนามแล้ว

(นายจเรศักดิ์ นันตะวงษ์)
รองอธิบดีกรมป่าไม้
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

<u>แบบฟอร์ม</u> แนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้

หน่วยงาน.....

กระบวนการ ☐ 1. การสร้างเครือข่าย ☐ 1.1 ป่าชุมชน ☐ 1.2 รสทป. ☐ 1.3 ควบคุมไฟป่า ☐ 1.4 ปลูกป่าภาคเอกชน

☐ 2. การอนุญาต ☐ 2.1 นำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ ☐ 2.2 ไม้และของป่า

☐ 2.3. อุตสาหกรรมไม้ ☐ 2.4 การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้และถ่านไม้ เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร

☐ 3. การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้

☐ 4. การเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร

สรุปสิ่งที่ควรปรับปรุง (รายละเอียดจากผลการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้)	แนวทาง/กิจกรรมในการปรับปรุง

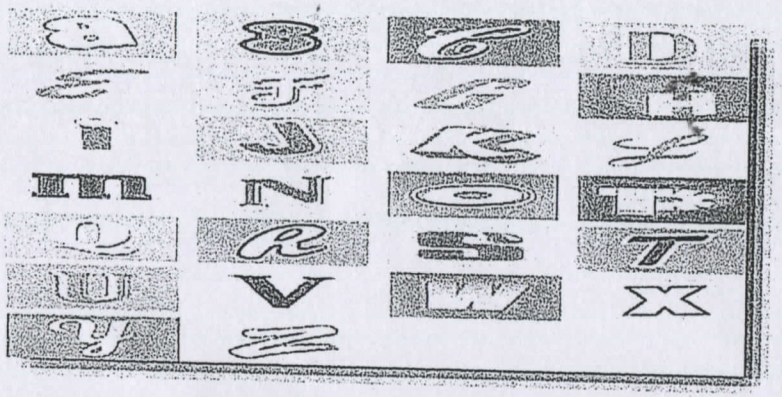
ผู้นำเสนอแนวทาง.....

(.....)

ผู้พิจารณาเห็นชอบ.....ผู้อำนวยการสำนัก

(.....)

ผลการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้



ครอบคลุมบริการ: การสร้างเครือข่าย การอนุญาต การบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้และการเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร

1

Survey Methodology

วิธีการวิจัย	การวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ
วิธีการเก็บข้อมูล	รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
จำนวนตัวอย่าง	979 ราย
ครอบคลุมงานบริการ	• การสร้างเครือข่าย • การอนุญาต • การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ • การเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร
ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล	ธันวาคม 2559
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	***Descriptive Statistics***: Mean, Standard Deviation, Percentage, Frequency ***Inferential Statistics***: ANOVA, Correlation

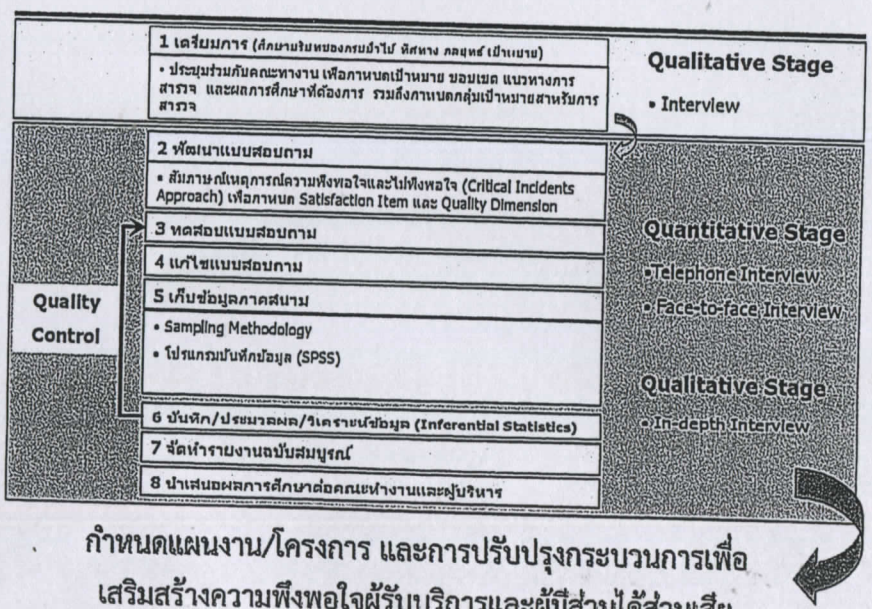
2

Outline

- ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสำรวจ
- ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้
- การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้
- ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการโดยภาพรวม
- ความพึงพอใจต่องานด้านการเสริมสร้างเครือข่ายของกรมป่าไม้
- ความพึงพอใจต่องานการอนุญาตของกรมป่าไม้
- ความพึงพอใจต่อการบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้
- ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร
- ความไม่พึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

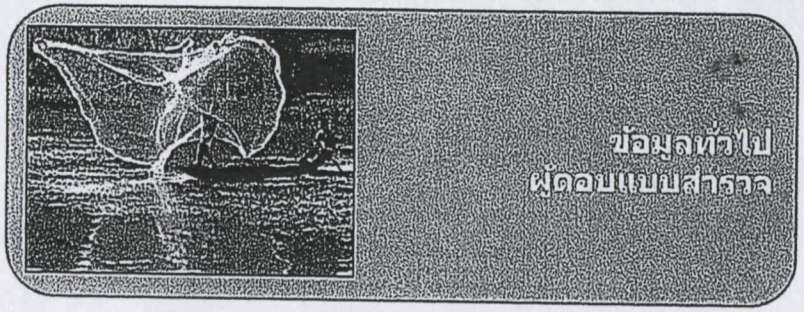
3

กระบวนการศึกษาวิจัย

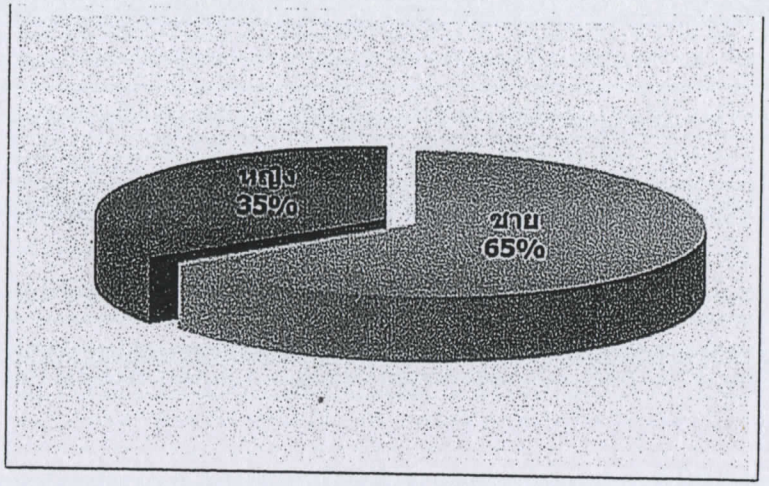


กำหนดแผนงาน/โครงการ และการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

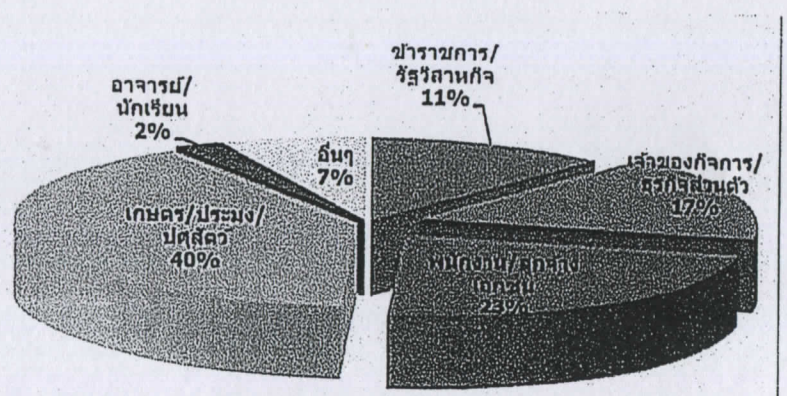
4



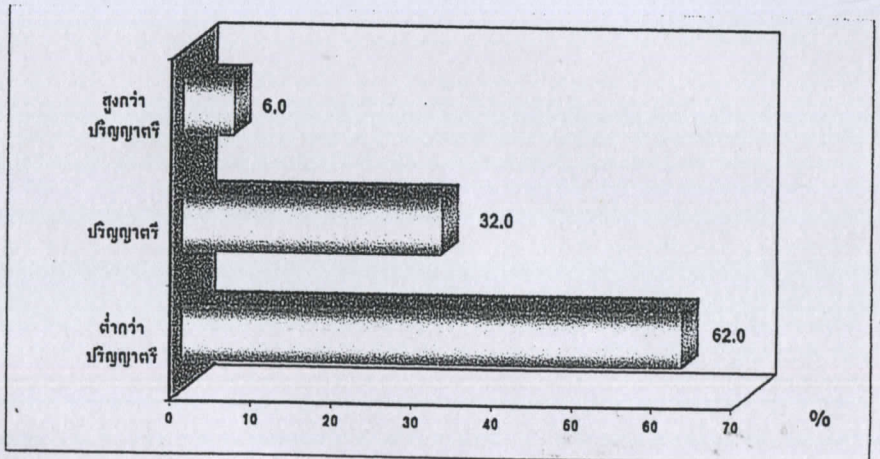
เพศ

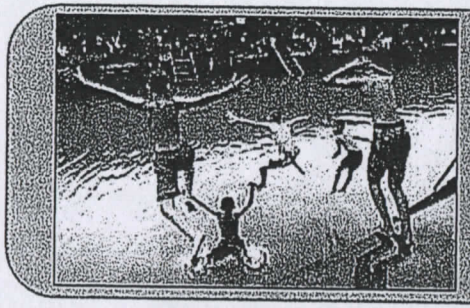


อาชีพ



ระดับการศึกษา





"ภาพลักษณ์"
ของกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

- กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ของประเทศไทย : 85.7%
- กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ : 81.3%
- กรมป่าไม้มีความทันสมัยด้านบริการ นโยบายและมาตรการ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่ : 76.5%

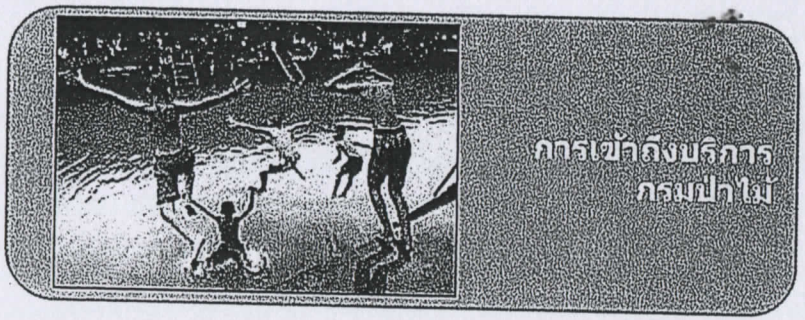
ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

- กรมป่าไม้มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน : 74.6%
- ภาพลักษณ์ด้านความเป็นมืออาชีพของบุคลากร (มีความรู้ ความสามารถ กระตือรือล้น) : 80.6%
- ประสิทธิภาพการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน) : 78.6%

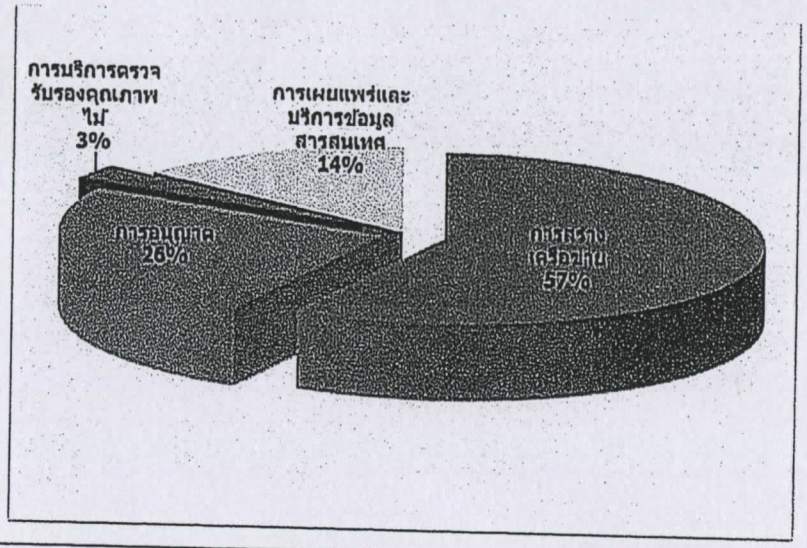
ภาพลักษณ์โดยรวมของกรมป่าไม้อยู่ที่ระดับ : 79.5%

ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อกรมป่าไม้

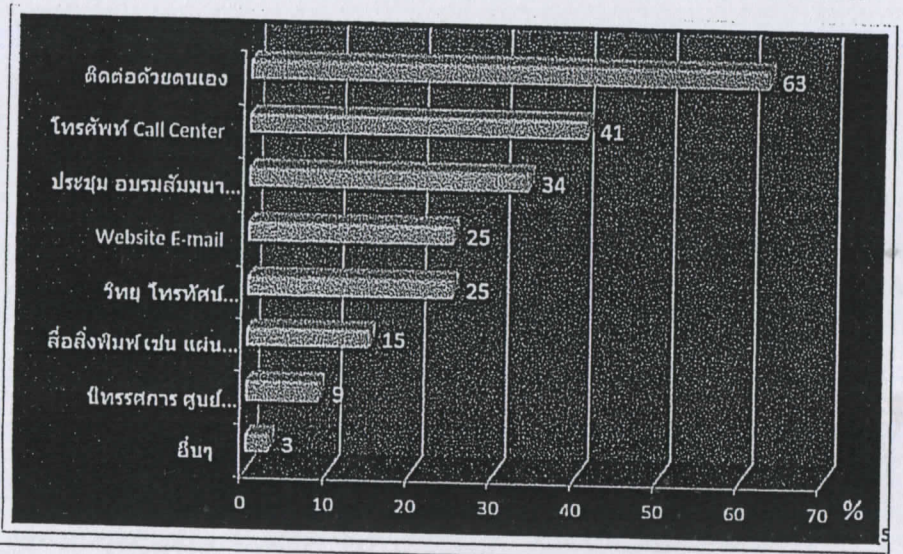
- โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ในรอบปีที่ผ่านมาเท่าไร : 80.5 %
- ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ มีความสอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวังของท่านเพียงไร : 77.5 %



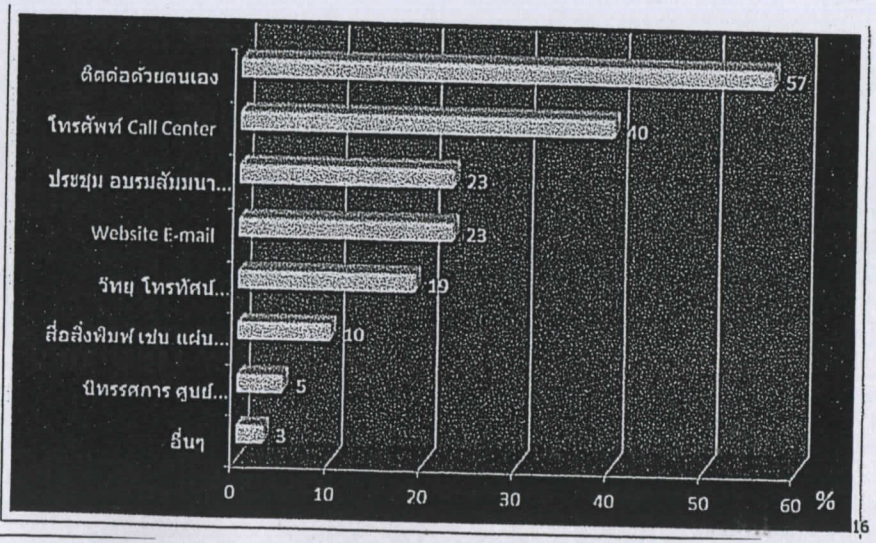
บริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ที่กลุ่มตัวอย่างใช้



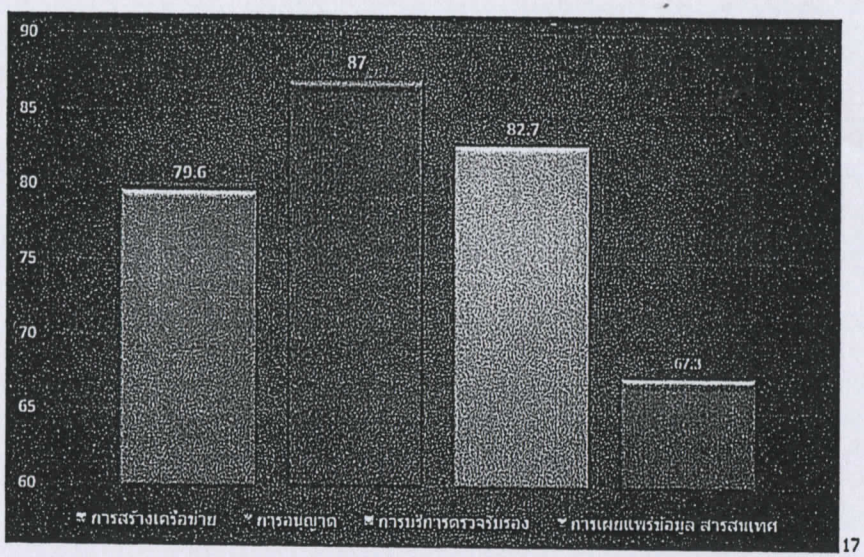
ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการของกรมป่าไม้ "ผ่านช่องทางใด"



ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการของกรมป่าไม้ "ที่ท่านคิดว่าสะดวกที่สุด"

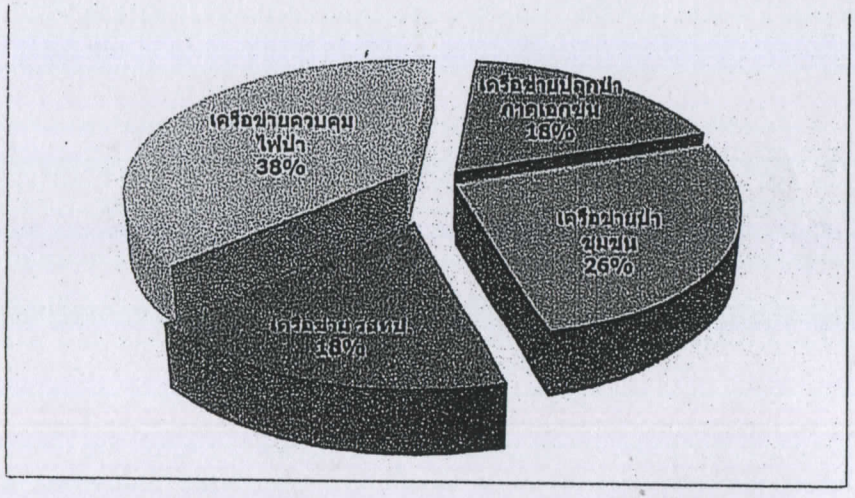


ความพึงพอใจต่อบริการกรมป่าไม้แต่ละประเภท



ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่องานด้านการเสริมสร้าง
เครือข่ายของกรมป่าไม้

เครือข่ายต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วม



ความพึงพอใจต่อการสร้างเครือข่าย (ภาพรวม)

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมเครือข่ายโดยกรมป่าไม้	79.6
การสร้างเครือข่ายกรมป่าไม้สอดคล้องกับความคาดหวัง	78.6
ชุมชนที่ท่านอยู่อาศัยรักป่ามากขึ้น	80.7
ชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่มีป่าไม้เพิ่มมากขึ้น	79.3
ชุมชนได้รับประโยชน์จากป่า และช่วยให้เกิดความเข้มแข็ง	81.0

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ภาพรวม)

Most Satisfied Item

- 15. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ 85.5%
- 20. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 84.1%
- 16. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น 83.4%
- 17. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ 83.1%
- 21. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 83.1%

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ภาพรวม)

Least Satisfied Item

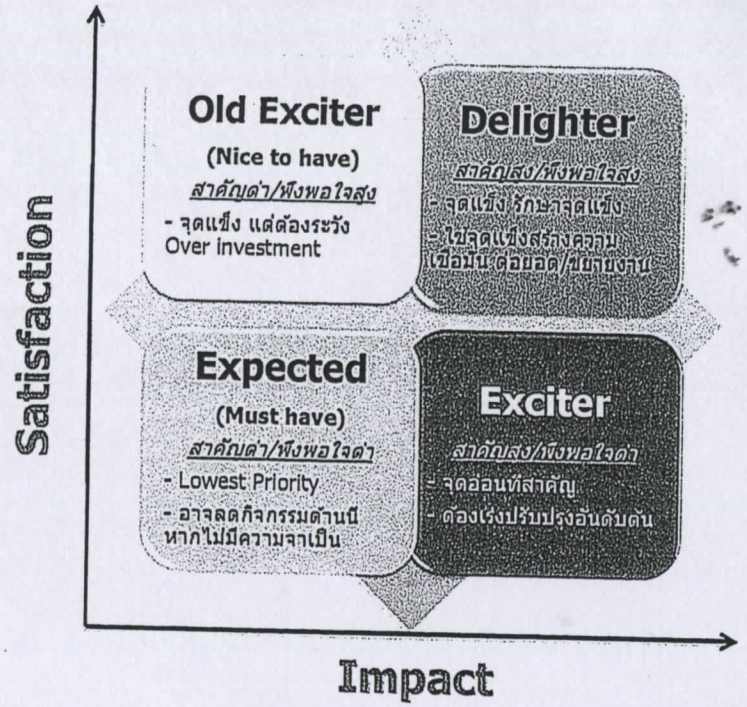
- 13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน 68.2%
- 12. ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม 68.8%
- 14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม 69.7%
- 4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ อย่างทั่วถึง 70%
- 5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ 72.2%

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์รวดเร็ว	76.5
2. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ	74.8
3. สามารถติดต่อจนท. กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก	79.0
4. ท่านได้รับแจกสือประชาสัมพันธ์เพือให้ความรู้ อย่างทัวถึง	69.9
5. สือประชาสัมพันธ์เพือให้ความรู้ เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	72.2
6. มีส่วนร่วมในการกาหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล	76.2
7. กิจกรรมทีกรมดาเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	79.5
8. เนือหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย	78.4
9. การจัดกิจกรรมและดาเนินโครงการมีความต่อเนือง สร้างความยังยืน	75.8
10. ขันตอนการจัดตังกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	76.0
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลียนเรียนรู้วิธีปฏิบัติทีดีกับชุมชนอืน เหมาะสม	74.7

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
12. ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	68.8
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	68.2
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	69.7
15. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	85.5
16. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	83.4
17. จนท. มีความรู้ มีความเชียวชาญ	83.1
18. จนท. ให้ความใส่ใจในสิงทีชุมชนร้องขอ	81.3
19. จนท. ดาเนินการด้วยความซือสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	81.8
20. จนท. ให้คาแนะนา ความรู้ทีเป็นประโยชน์	84.1
21. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.1



ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis

$$OverallSat = 0.584^{***} F_1 + 0.153^{***} F_2 + 0.16^{***} F_3 + 0.103^{***} F_4$$

(0.04) (0.038) (0.043) (0.023)

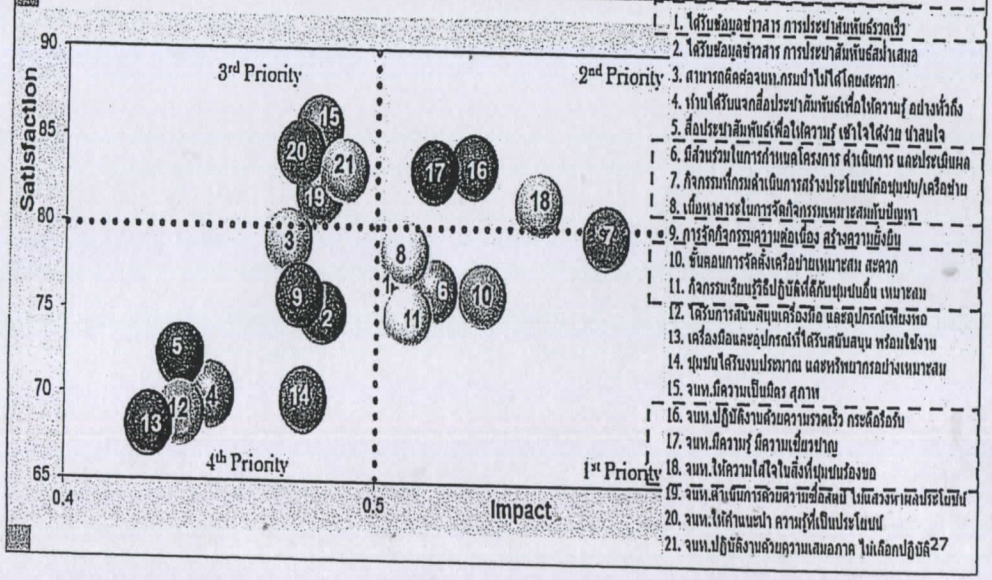
โดยที่ :

เจ้าหน้าที่	(F1)
กิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน	(F2)
การสื่อสารประชาสัมพันธ์	(F3)
งบฯ เครื่องมือ อุปกรณ์	(F4)

R^2	= 0.992
Adjust R^2	= 0.991
Durbin-Watson	= 1.751

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีระดับนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** หมายถึง มีระดับนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1
ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม



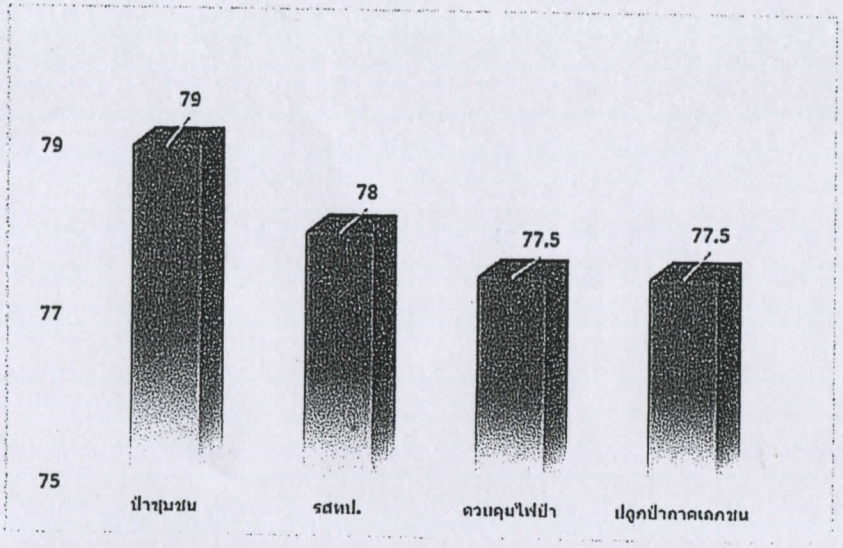
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม

1. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์รวดเร็ว
6. มีส่วนร่วมในการก หนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล
7. กิจกรรมทีกรมดาเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนือหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
10. ขันตอนการจัดดังกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลียนเรียนรู้วิธีปฏิบัติทีดีกับชุมชนอืน เหมาะสม
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือรัน
17. จนท.มีความรู้ มีความเชียวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิงทีชุมชนร้องขอ

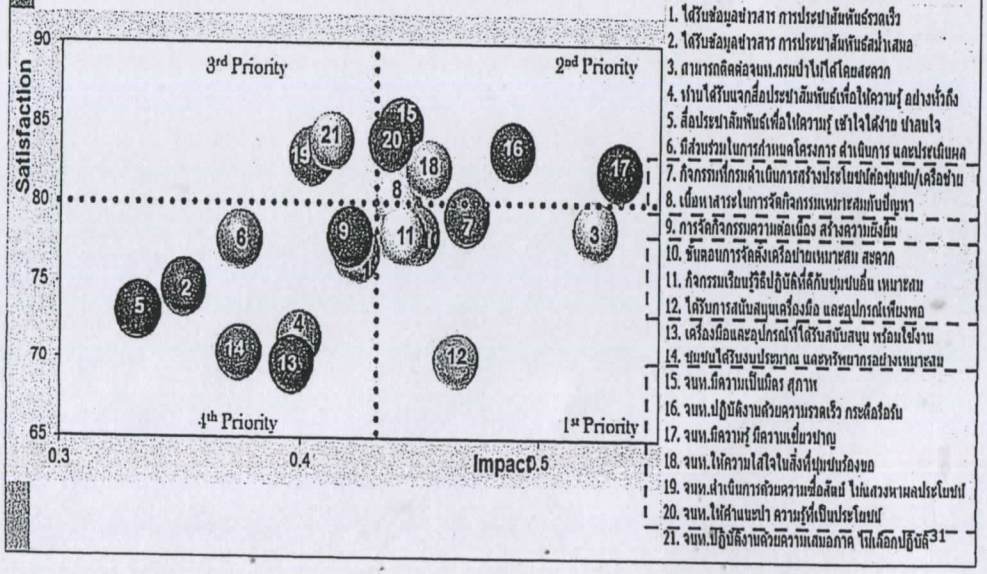
สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม

- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิงขึนตั้งแต่ขันตอนการ ก าหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยังยืน
- ในการก าหนดกิจกรรมเพื่อดาเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนือหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
- พัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้รวดเร็ว ทันกาล เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิงขึน

เปรียบเทียบความพึงพอใจ "การสร้างเครือข่าย" แต่ละประเภท



ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่ายป่าชุมชน"



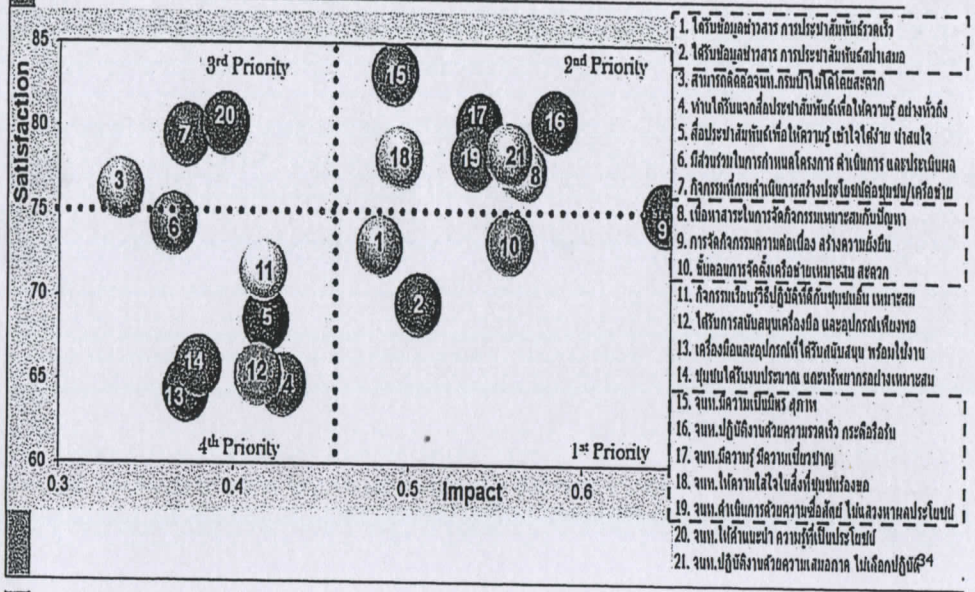
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่ายป่าชุมชน"

7. กิจกรรมทีกรมดาเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนือหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
10. ขันตอนการจัดตังกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลียนเรียนรู้วิธีปฏิบัติทีดีกับชุมชนอืน เหมาะสม
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครืองมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
15. เจ้าหน้าทีมีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือรัน
17. จนท.มีความรู้ มีความเชียวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิงทีชุมชนร้องขอ
20. เจ้าหน้าทีให้คาแนะนา ความรู้ทีเป็นประโยชน์

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่ายป่าชุมชน"

- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการ ก าหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- ในการก าหนดกิจกรรมเพื่อดาเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สะดวกต่อชุมชน/เครือข่ายมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่าย รสทป."



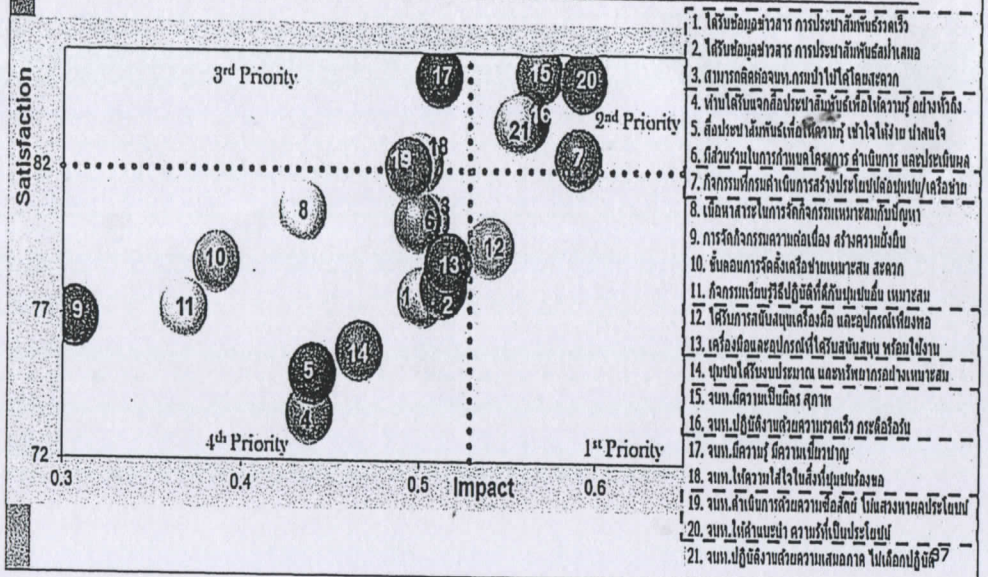
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่าย รสทป."

1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ทีรวดเร็ว ทันเวลา
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่าเสมอ
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
9. การจัดกิจกรรมและดาเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน
15. เจ้าหน้าทีมีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. จนท.มีความรู้ มีความเชียวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งทีชุมชนร้องขอ
19. จนท.ดาเนินการด้วยความซือสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่าย รสทป."

- พัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้รวดเร็ว ทันกาล เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ในการก าหนดกิจกรรมเพื่อดาเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการ ก าหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่ายควบคุมไฟป่า"



1. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์รวดเร็ว
2. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ
3. สามารถติดต่อจนท.กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ อย่างทั่วถึง
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ
6. มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และประเมินผล
7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหา
9. การจัดกิจกรรมความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน
10. ขั้นตอนการจัดตั้งเครือข่ายเหมาะสม สะดวก
11. กิจกรรมเรื่องวิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น เหมาะสม
12. ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสนับสนุน พร้อมใช้งาน
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม
15. จนท.มีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. จนท.มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ
19. จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
20. จนท.ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
21. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

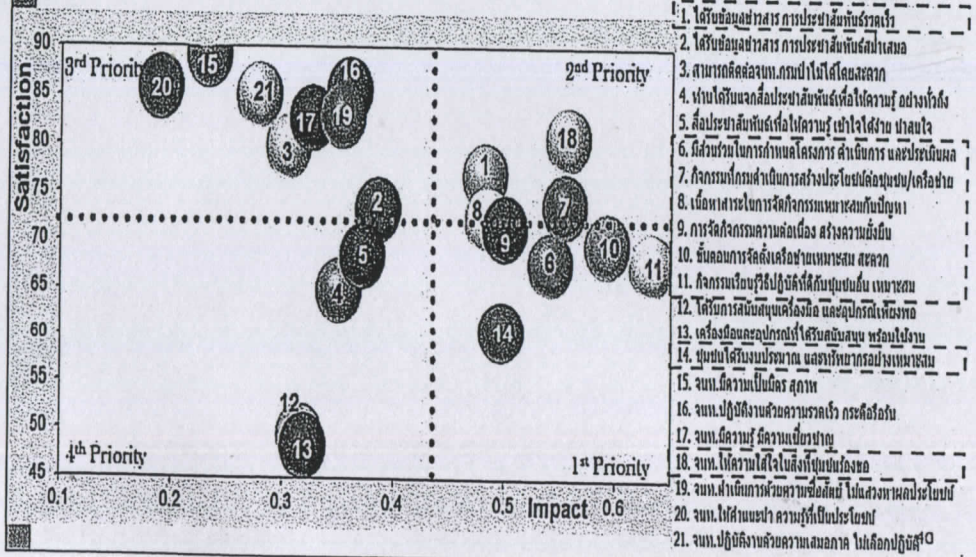
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่ายควบคุมไฟป่า"

7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่ายควบคุมไฟป่า"

- ในการก าหนดกิจกรรมเพื่อดาเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการก าหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- สนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน"



1. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์รวดเร็ว
2. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ
3. สามารถติดต่อจนท.กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ อย่างทั่วถึง
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ
6. มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และประเมินผล
7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหา
9. การจัดกิจกรรมความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน
10. ขั้นตอนการจัดตั้งเครือข่ายเหมาะสม สะดวก
11. กิจกรรมเรื่องวิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น เหมาะสม
12. ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสนับสนุน พร้อมใช้งาน
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม
15. จนท.มีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. จนท.มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ
19. จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
20. จนท.ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
21. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

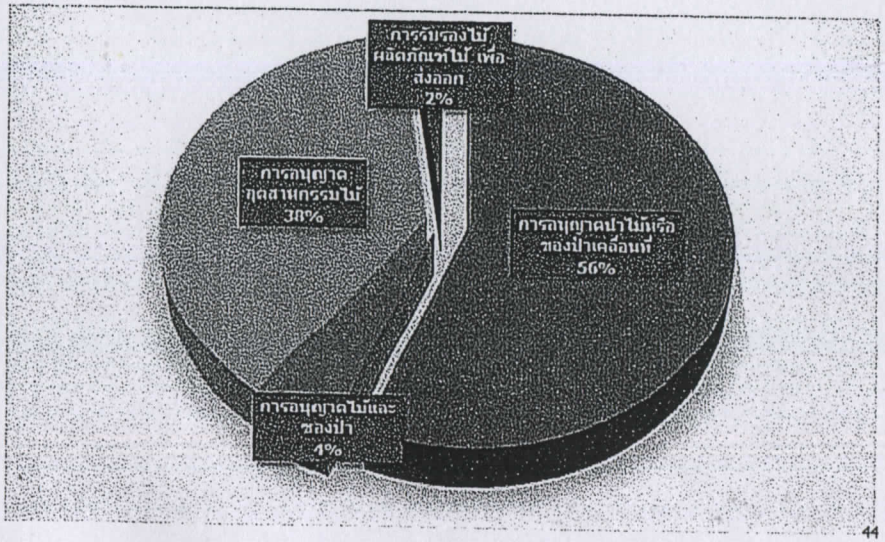
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน"

6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการก าหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล
7. กิจกรรมทีกรมดาเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนือหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
9. การจัดกิจกรรมและดาเนินโครงการมีความต่อเนือง สร้างความยังยืน
10. ขันตอนการจัดตังกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลียนเรียนรู้วิธีปฏิบัติทีดีกับชุมชนอืน เหมาะสม
14. ท่านได้รับการสนับสนุนเครืองมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ทีรวดเร็ว ทันเวลา
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิงทีชุมชนร้องขอ

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน"

- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิงขึนตังแต่ขันตอนการก าหนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล เพือสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยังยืน
- ในการก าหนดกิจกรรมเพือดาเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนือหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลียนเรียนรู้วิธีปฏิบัติทีดีกับชุมชนอืน
- ทบทวนกระบวนการและขันตอนการจัดตังกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สะดวกต่อชุมชน/เครือข่ายมากยิงขึน
- สนับสนุนเครืองมือ และอุปกรณ์เพียงพอ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ประเภทการอนุญาต



ความพึงพอใจต่อการอนุญาตประเภทต่างๆ (ภาพรวม)

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการอนุญาต การรับรอง และการขึนทะเบียน	87.0
การอนุญาตทีดาเนินการโดยกรมป่าไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	85.5

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ภาพรวม)

Most Satisfied Item

13. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	90.4%
14. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4%
17. จนท.ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	88.4%
18. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.0%
15. จนท.มีความรู้ ข้อกฎหมายและเทคนิค	87.8%

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ภาพรวม)

Least Satisfied Item

10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	63.1%
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	78.1%
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	78.1%
4. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	79.5%
7. เครื่องมือ/วิธีการตรวจสอบถูกต้อง น่าเชื่อถือ	79.9%

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. ออก เอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรอง ถูกต้อง	87.4
2. แบบฟอร์ม/คาร้องชัดเจน กรอกง่าย	85.8
3. จานวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	83.6
4. ประชาสัมพันธ์ขันตอนการบริการทีชัดเจน	79.5
5. ระยะเวลาการออกใบอนุญาต/ต่ออายุเป็นไปตามกาหนด	84.1
6. ระยะเวลาทีเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	84.2
7. เครืองมือ/วิธีการตรวจสอบถูกต้อง น่าเชือถือ	79.9
8. สถานทีให้บริการสะอาด เรียบร้อย	84.3
9. เครืองมือและอุปกรณ์ทีให้บริการพร้อมใช้ ไม่ชารุด	80.8
10. ทีจอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	63.1
11. ทีนังรอเพือรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	78.1
12. ห้องน้าสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	78.1
13. จนท.มีความเป็นมิตร สุภาพ	90.4
14. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4
15. จนท.มีความรู้ ข้อกฎหมายและเทคนิค	87.8
16. จนท.ดาเนินการด้วยความซือสัตย์	86.1
17. จนท.ให้คาแนะนา ความรู้ทีเป็นประโยชน์	88.4
18. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค	88.0

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis (ภาพรวม)

$$OverallSat = \underset{(0.071)}{0.567^{***}}\, F_1 + \underset{(0.071)}{0.394^{***}}\, F_2 + \underset{(0.05)}{0.036} F_3$$

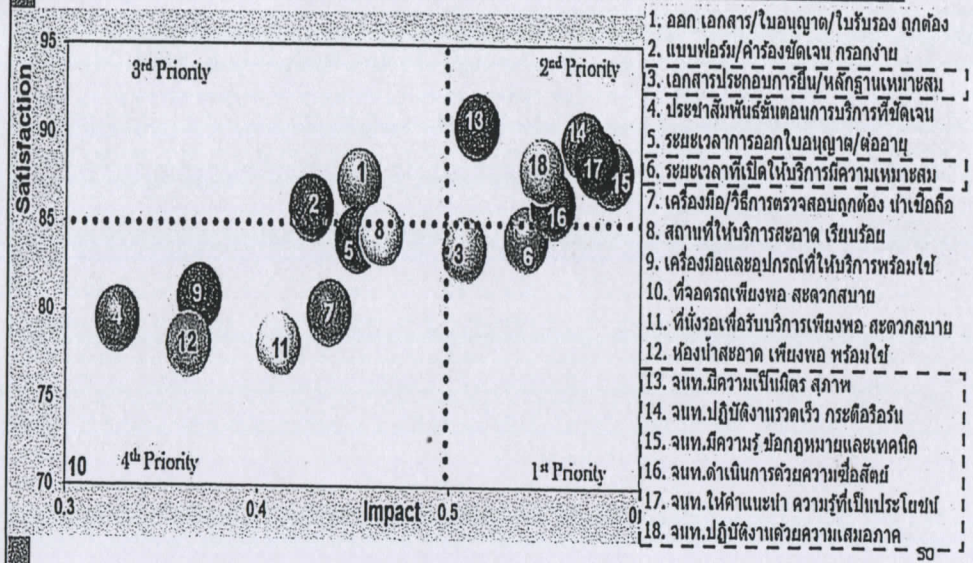
โดยที่ :

เจ้าหน้าที	(F1)
ขั้นตอนและกระบวนการ	(F2)
สถานที่และจุดบริการ	(F3)

R^2 = 0.992
Adjust R^2 = 0.992
Durbin-Watson = 2.063

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

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การอนุญาต" (ภาพรวม)



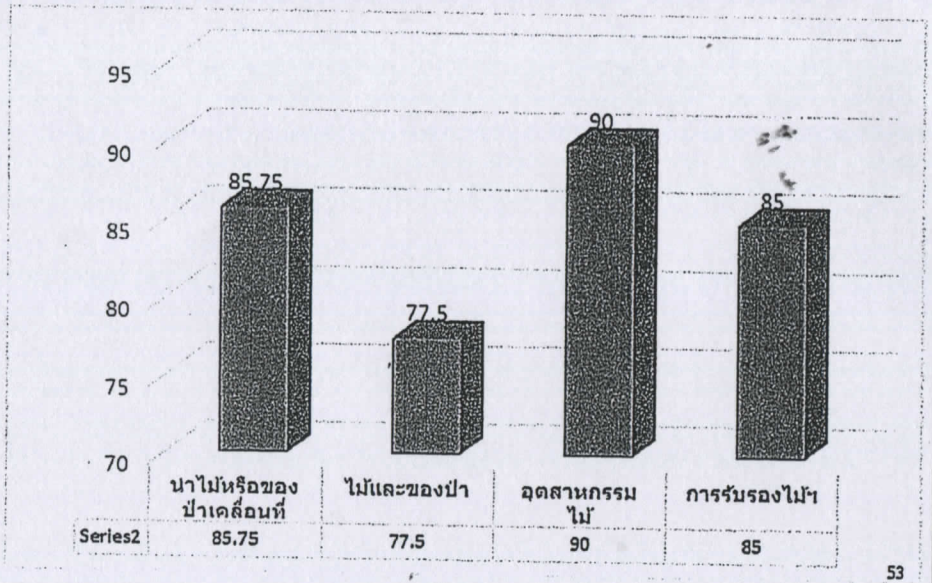
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การอนุญาต" (ภาพรวม)

3. จานวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม
6. ระยะเวลาทีเปิดให้บริการมีความเหมาะสม
14. เจ้าหน้าทีปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
15. เจ้าหน้าทีมีความรู้ มีความเชียวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค
16. เจ้าหน้าทีดาเนินการด้วยความซือสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
17. เจ้าหน้าทีให้คาแนะนา ความรู้ทีเป็นประโยชน์
18. เจ้าหน้าทีปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

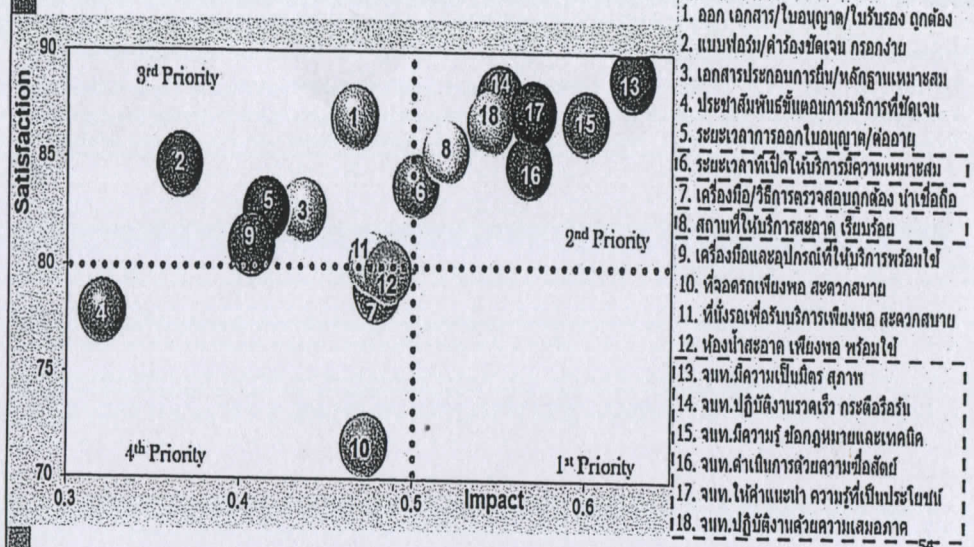
สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาต (ภาพรวม)"

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยืนขออนุญาต ทังจานวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลทีไม่จาเป็น นาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขันตอน เพือลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขันตอนการตัดสินใจ กระจายอานาจการตัดสินใจ การรอคอยทีไม่เกิดประโยชน์

เปรียบเทียบความพึงพอใจ "การอนุญาต" ในแต่ละประเภท



ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่"



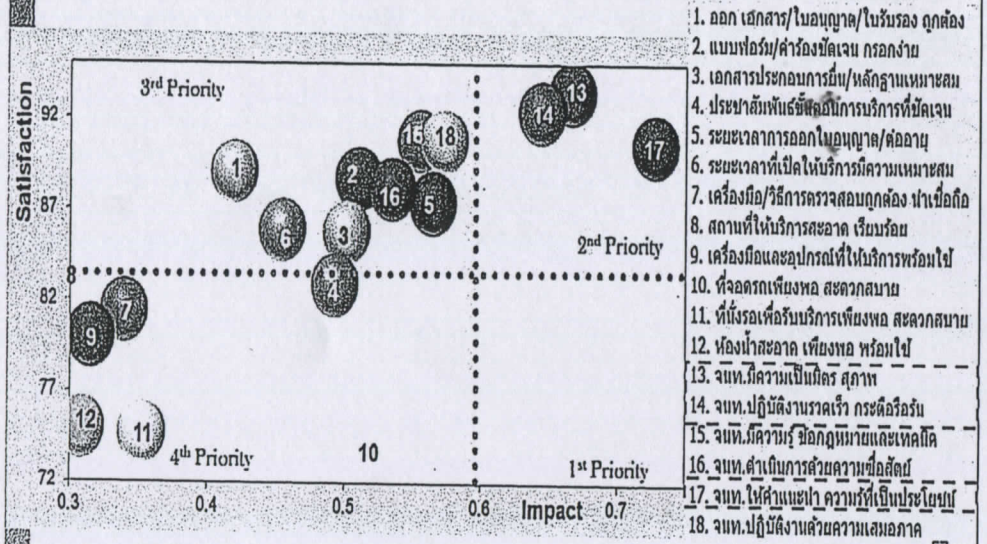
สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่"

6. ระยะเวลาทีเปิดให้บริการมีความเหมาะสม
8. สถานทีให้บริการสะอาด เรียบร้อย
13. เจ้าหน้าทีมีความเป็นมิตร สุภาพ
14. เจ้าหน้าทีปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
15. เจ้าหน้าทีมีความรู้ มีความเชียวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค
16. เจ้าหน้าทีดาเนินการด้วยความซือสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
17. เจ้าหน้าทีให้คาแนะนา ความรู้ทีเป็นประโยชน์
18. เจ้าหน้าทีปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่"

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยืนขออนุญาต ทังจานวน และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลทีไม่จาเป็น นาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขันตอน เพือลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขันตอนการตัดสินใจ กระจายอานาจการตัดสินใจ การรอคอยทีไม่เกิดประโยชน์
- ปรับปรุงสถานทีและสิงอานวยความสะดวก ณ จุดบริการ

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้"



สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้"

13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้"

- พัฒนาการบริการของเจ้าหน้าให้มีความเป็นมิตร สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รวมถึงการให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ณ จุดบริการ ให้มีที่นั่งรอเพียงพอ สะดวกสบาย ที่จอดรถ และห้องน้ำที่พร้อมใช้
- ปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ และวิธีการตรวจสอบให้มีความทันสมัย เพิ่มความถูกต้องแม่นยำ

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตไม้และของป่า"

- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอานาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์
- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจานวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จาเป็น นาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ website)
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ณ จุดบริการ ให้มีที่นั่งรอเพียงพอ สะดวกสบาย ที่จอดรถ และห้องน้ำที่พร้อมใช้

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตการรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ ฯ"

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจานวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการรอกข้อมูลที่ไม่จาเป็น นาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขันตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขันตอนการตัดสินใจ กระจายอานาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์
- การประชาสัมพันธ์ขันตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ website)

ผลการสารวจความพึงพอใจต่อบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้

ความพึงพอใจต่อบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้	82.7
การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ โดยกรมป่าไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	87.9

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

Most Satisfied Item

6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	86.2%
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	85.7%
9. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	85.3%
8. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	84.5%
13. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.6%

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

Least Satisfied Item

- 5. เวลาในการตรวจรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด 75.9%
- 2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย 77.6%
- 4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน 78.6%
- 1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน 80.4%
- 10. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค 81%

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	80.4
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย	77.6
3. จานวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	81.9
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการทีชัดเจน	78.6
5. เวลาในการตรวจรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกาหนด	75.9
6. ระยะเวลาทีเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	86.2
7. เครื่องมือ/วิธีการตรวจรับรองถูกต้อง นาเชือถือ	83.6
8. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	84.5
9. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือรัน	85.3
10. จนท. มีความรู้ มีความเชียวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค	81.0
11. จนท. ดาเนินการด้วยความซือสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	81.9
12. จนท. ให้คาแนะนา ความรู้ทีเป็นประโยชน์	85.7
13. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.6

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis

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

(0.202) (0.207) (0.239)

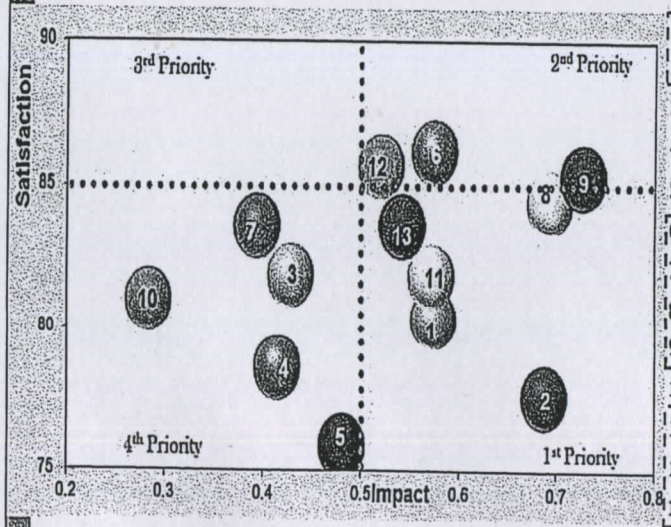
โดยที่ :

เจ้าหน้าที (F1)
ขันตอนและกระบวนการ (F2)
ผลการให้บริการได้ตาม มาตรฐาน (F3)

R^2 = 0.989
Adjust R^2 = 0.988
Durbin-Watson = 2.002

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีระดับนัยสาคัญทางสถิติทีระดับ 0.05
** หมายถึง มีระดับนัยสาคัญทางสถิติทีระดับ 0.1
ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ค่าส่วนเบียงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การตรวจรับรอง"



1.การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2.แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย
3.เอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานเหมาะสม
4.ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการชัดเจน
5.เวลาตรวจรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด
6.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม
7.เครื่องมือ/วิธีการตรวจรับรองถูกต้อง น่าเชื่อถือ
8.จนท.มีความเป็นมิตร สุภาพ
9.จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
10.จนท.มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ
11.จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์
12.จนท.ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
13.จนท.ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "ตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้"

1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย
8. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ
11. จนท. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
13. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม
9. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้"

- ปรับปรุงคุณภาพการออกเอกสาร/ใบรับรองให้ถูกต้อง ครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรก
- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการตรวจรับรอง ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการเผยแพร่ข้อมูล
สารสนเทศ และข่าวสาร

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

Most Satisfied Item

15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	74.3%
16. จนท. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ	73.7%
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับ จนท.	72.5%
12. จนท. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน	72.5%
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์ ตรงความต้องการ	72.1%

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

Least Satisfied Item

- 9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย 50.7%
- 6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน 54.9%
- 7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี 57.2%
- 8. ท่านสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว 60.2%
- 4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน 66.8%

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. สามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	71.6
2. ข้อมูลสารสนเทศบน Web รูปแบบสวยงาม สะดวกค้นหา	69.4
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์ ตรงความต้องการ	72.1
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	66.8
5. ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก	68.7
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน	54.9
7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี	57.2
8. ท่านสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	60.2
9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย	50.7
10. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทาง	71.6
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับ จนท.	72.5
12. จนท. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน	72.5
13. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	71.8
14. จนท. ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้	68.0
15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	74.3
16. จนท. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ	73.7

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร"

- ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร เข้าถึงได้ง่าย และมีความปลอดภัย
- พัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี
- พัฒนาการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งที่ทำให้ท่านพึงพอใจมากที่สุดต่อบริการกรมป่าไม้ (คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ อัธยาศัยดี กระตือรือล้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค	164
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี และมีความเชี่ยวชาญ	149
การบริการด้วยความรวดเร็ว	95
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีเก้าอี้นั่งคอย	69
ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ ทันสมัย	47
การสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์	34

สิ่งที่กรมป่าไม้ควรปรับปรุงมากที่สุด (คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
ปรับปรุงสถานที่คับแคบ ไม่มีที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดรอรับบริการ	85
การดำเนินการล่าช้า ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน	37
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ยากลำบาก ไม่ทราบความคืบหน้า	27
ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน ไม่เป็นปัจจุบัน ล่าช้า	27
งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานไม่เพียงพอ ถูกตัดลด	20

Thank You