



**ด่วนที่สุด**

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๓๖๓๔ ๗๔๙๙

ที่ ทส.๑๖๑๘.๑/๐.๗๗๖ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน  
ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์  
หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส.๑๖๑๘.๘/ว ๖๑๐๑ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ มาเพื่อทราบ

(นายภูมินทร์ บุญบัณฑิต)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 5 (ราชบุรี)
เลขที่รับ
วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕.๐๗

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักงานบริหารกลาง โทร. ๐.๒๕๖๑.๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๖๕๗

ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ว ๖๓๐๑ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง...สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้

- เรียน อธิบดีกรมป่าไม้
- รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
- หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

งานแผนงาน
และติดตามประเมินผล
เลขที่รับ 200
วันที่ 1 เม.ย. 2563
เวลา 10.48

ส่วนอำนวยการ
เลขที่รับ ๑๕๗๗
วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๐๓

หน้าห้อง สบ.ที่ ๕ (สระบุรี)
เลขที่รับ 693
วันที่ 3 เม.ย. 2563
เวลา ๐9.45

กรมป่าไม้ จึงขอส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ มาเพื่อโปรดทราบ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทางเว็บเพจศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ [www.forest.go.th/service](http://www.forest.go.th/service) หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้านล่าง

สอภ.  
- ฉ.ค/นพ.ง  
๓๑ มี.ค. ๒๕๖๓  
(นายสุรชาติ วัฒนาวชิรศิริ)  
รองอธิบดีกรมป่าไม้ สำนักงานบริหารกลาง

(นายจิระศักดิ์ ชูความดี)  
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมป่าไม้



เรียน ผอ.สจก. ๕ (สระบุรี)

- เพื่อโปรดทราบ
- กรมป่าไม้ โดยสำนักบริหารกลาง ของสวราชอาณา  
สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง  
ที่มีต่อกรมให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government  
Easy Contact Center: GECC) เพื่อโปรดทราบ  
และใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานต่อไป
- เห็นควรแจ้งเรียนส่วนทุกส่วน ศูนย์ป่าไม้ทุกส่วน  
เพื่อทราบและ มอบฝ่ายดำเนินงาน ติดตามและประเมินผล  
พิจารณา นำมาปรับปรุงในส่วนเวรบริการประชาชนของ  
สำนักต่อไป

สุพิชชา ช่างร้าย

(นางสาวสุพิชชา ช่างร้าย)  
นักวิชาการป่าไม้

ฝ่ายแผนงาน ติดตามและประเมินผล

02 เม.ย. 2563

Antonio  
M.H.V. M

(นายธนัช เมธีชัย)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก

ผอ.สจก.สระบุรี


ผอ.สจก.สระบุรี , สว.สจก.สระบุรี  
ดำเนินการต่อไป

สุ

๕ เม.ย. ๖๓

(นายภูมินทร์ บุญบัณฑิต)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)

  
๕ เม.ย. ๖๓

**รายงานสรุปผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้  
โดย ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้**

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ โดยจะนำผลการสำรวจไปพิจารณาจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ และคัดเลือกงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการที่จะใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้

**ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐาน**

๑.๑ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๙ ราย

๑.๒ เพศ

๑) ชาย	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๔
๒) หญิง	จำนวน	๑๘๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๙.๖
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๓๗๙</b>	<b>ราย</b>		

๑.๓ อายุ

๑) ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓
๒) ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๔๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๔
๓) ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๘๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๔
๔) ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๑๑๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๘
๕) ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๐๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๙
๖) ๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	๓๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙.๒
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๓๗๙</b>	<b>ราย</b>		

๑.๔ ระดับการศึกษา

๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๑๗๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๗
๒) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๖๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๕
๓) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	จำนวน	๓๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗.๙
๔) ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) อื่นๆ	จำนวน	๑๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๙
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๓๗๙</b>	<b>ราย</b>		

๑.๕ อาชีพ

๑) ประชาชนทั่วไป	จำนวน	๒๑๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๗
๒) ผู้ประกอบการนิติบุคคล/ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๑
๓) นักศึกษา / นักเรียน	จำนวน	๑๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๒
๔) หน่วยงานราชการ	จำนวน	๗๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๘
๕) องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๑
๖) กลุ่มสื่อสารมวลชน	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๗) เกษตรกร	จำนวน	๔๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๑
๘) วิสาหกิจชุมชน	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖
๙) อื่นๆ	จำนวน	๒๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖.๔
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๓๗๙</b>	<b>ราย</b>		

## ส่วนที่ ๒ : ความต้องการต่อกรมป่าไม้

## ๑. ประเภทงานบริการ (งานบริการที่ต้องการใช้บริการในศูนย์ราชการสะดวก)

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ				จัดลำดับ ความสำคัญ
	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ไม่ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	
๑.๑ จุดประชาสัมพันธ์ / จุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน	๓๔๘	๙๕%	๑๘	๕%	๑
๑.๒ การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๓๐๕	๘๕%	๕๕	๑๕%	๔
๑.๓ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส	๓๑๑	๘๖%	๕๑	๑๔%	๓
๑.๔ การนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	๒๔๒	๖๙%	๑๑๐	๓๑%	๑๖
๑.๕ การปลูกป่าเอกชน	๒๗๒	๗๗%	๘๑	๒๓%	๑๓
๑.๖ การรับรองไม้และผลิตภัณฑ์ไม้	๒๕๙	๗๔%	๙๒	๒๖%	๑๕
๑.๗ การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้	๒๒๗	๖๕%	๑๒๐	๓๕%	๑๘
๑.๘ การอนุญาตไม้ ของป่า และเลื่อยโซยนต์	๒๓๐	๖๖%	๑๒๐	๓๔%	๑๗
๑.๙ การอนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๒๘๗	๘๐%	๗๔	๒๐%	๘
๑.๑๐ การวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	๒๘๖	๘๑%	๖๕	๑๙%	๗
๑.๑๑ การส่งเสริมปลูกไม้มีค่า	๓๑๙	๘๙%	๓๘	๑๑%	๒
๑.๑๒ การจัดการป่าชุมชน	๒๙๐	๗๙%	๗๘	๒๑%	๙
๑.๑๓ การจัดการที่ดินป่าไม้	๒๖๗	๗๖%	๘๕	๒๔%	๑๔
๑.๑๔ การป้องกันรักษาป่า	๒๗๓	๗๘%	๗๖	๒๒%	๑๐
๑.๑๕ การควบคุมไฟป่า	๒๖๙	๗๘%	๗๗	๒๒%	๑๑
๑.๑๖ ข้อมูลโครงการพระราชดำริ	๒๖๙	๗๘%	๗๘	๒๒%	๑๒
๑.๑๗ ข้อมูลกฎหมายป่าไม้	๓๐๑	๘๔%	๕๗	๑๖%	๕
๑.๑๘ ข้อมูลสารสนเทศป่าไม้	๒๘๙	๘๒%	๖๔	๑๘%	๖

## ๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ				จัดลำดับ ความสำคัญ
	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	
๒.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันทำการ) - เปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. - เปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๗.๓๐-๐๘.๓๐ น. หรือ เวลา ๑๖.๓๐-๑๗.๓๐ น.	๒๒๒	๖๕%	๑๒๐	๓๕%	๓
๒.๒ การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันหยุดราชการ) - เปิดให้บริการ เสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.	๒๕๔	๖๘%	๑๑๙	๓๒%	๑
๒.๓ วันและเวลาอื่น ๆ (ระบุดเวลา) - เปิดให้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ วันและเวลาตามที่เหมาะสม	๒๖	๘๗%	๔	๑๓%	๔

## ๓. สถานที่ให้บริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ				จัดลำดับ ความสำคัญ
	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	
๓.๑ สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๓๖๕	๙๗%	๑๓	๓%	๑
๓.๒ สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของ ผู้รับบริการ	๓๔๘	๙๔%	๒๓	๖%	๓
๓.๓ สถานที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และ ปลอดภัย	๓๕๐	๙๔%	๒๓	๖%	๒

## ๔. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ				จัดลำดับ ความสำคัญ
	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	
๔.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการอย่างครบถ้วน	๓๕๘	๙๕%	๑๘	๕%	๒
๔.๒ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๓๕๐	๙๔%	๒๓	๖%	๔
๔.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓๖๐	๙๕%	๑๗	๕%	๑
๔.๔ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อม ที่จะให้บริการ	๓๕๔	๙๔%	๒๑	๖%	๓

## ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ				จัดลำดับ ความสำคัญ
	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	
๕.๑ มีห้องจัดกิจกรรม ห้องรับรอง ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	๓๖๓	๙๖%	๑๕	๔%	๑
๕.๒ ป้ายข้อความ / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓๖๒	๙๖%	๑๖	๔%	๒
๕.๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	๓๔๕	๙๓%	๒๗	๗%	๓

## ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ				จัดลำดับ ความสำคัญ
	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	ต้องการ (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	
๖.๑ มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและประเภทของ งานที่ให้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	๓๖๒	๙๗%	๑๓	๓%	๒
๖.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการได้ครบถ้วน	๓๖๕	๙๗%	๑๒	๓%	๑

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ที่ยึดมั่นในหลักการและกฎระเบียบ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- การทำงานปัจจุบันเริ่มเป็นเชิงรุกดีมาก
- เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้ความรู้ความเข้าใจควรอำนวยความสะดวก โดยใช้เทคโนโลยีที่สามารถใช้ได้ทุกคนและเข้าใจง่าย
- ควรมีการอบรมและให้ความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ป่าไม้ แก่ประชาชนให้มากกว่านี้
- ควรมีการตรวจสอบการทำงานหรือให้คะแนนเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ อย่างเข้มแข็งและจริงจัง
- อยากให้เผยแพร่ความรู้สถานที่จัดซื้อ เมล็ดพันธุ์ไม้ของกรมป่าไม้
- อยากให้เผยแพร่ความรู้ด้านการเพาะขยายพันธุ์ไม้ตามแบบวนวัฒนวิธี
- อยากให้มีสถานที่สาธิตการเพาะขยายพันธุ์ เพื่อประชาชนจะได้ช่วยกันต่อๆ ไป
- ง่าย, เข้าใจ, สะดวก
- ให้มีแผ่นพับให้ความรู้ทุกกิจกรรม
- เห็นควรขยายเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการ
- เพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้นอีกเยอะๆ เคยเข้าไปแล้ว ที่จอดรถไม่มี จำต้องเดินทางกลับ
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้ และคำแนะนำ เรื่องการปลูกไม้ป่าเศรษฐกิจและวิธีการดูแลป่าไม้ที่ถูกต้อง ถ้ามีช่องทางเรื่องการตลาดไม้ป่าเศรษฐกิจด้วยก็จะดีมาก
- ขอให้เปิดบริการทุกสำนักพื้นที่ และศูนย์ป่าไม้ทุกจังหวัด

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ตามรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ ที่ประชุมมติมอบหมาย ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวบรวม และวิเคราะห์ผลการสำรวจ โดยมอบหมายให้สำนักส่วนกลางที่มีงานบริการ นำแบบสอบถามไป ดำเนินการสำรวจ ช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ตามเกณฑ์ประเมินที่ ๒ ด้านคุณภาพ ข้อ ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกำหนดให้มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุม ๖ ประเด็น คือ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และมีการวิเคราะห์ผลสำรวจ เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน ๒๕๖๒ สรุปผลดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๓๗๙ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘ ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ และตอบในนาม ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗

**การวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการต่อกรมป่าไม้** โดยจัดลำดับความสำคัญ จากการประเมินผลตามแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

**๑. ประเภทงานบริการ (งานบริการที่ต้องการใช้บริการในศูนย์ราชการสะดวก)** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการงานบริการในศูนย์ราชการสะดวก มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑.๑ ลำดับที่ ๑ จุดประชาสัมพันธ์/จุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน จำนวน ๓๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๑.๒ ลำดับที่ ๒ การส่งเสริมปลูกไม้มีค่า จำนวน ๓๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙

๑.๓ ลำดับที่ ๓ การรับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๒

๑.๔ ลำดับที่ ๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จำนวน ๓๐๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๑.๕ ลำดับที่ ๕ ข้อมูลกฎหมายป่าไม้ จำนวน ๓๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๔

### **๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ**

๒.๑ ลำดับที่ ๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันหยุดราชการ) - เปิดให้บริการ เสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. จำนวน ๒๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘

๒.๒ ลำดับที่ ๒ การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันทำการ) - เปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๗.๓๐-๐๘.๓๐ น. หรือ เวลา ๑๖.๓๐-๑๗.๓๐ น. จำนวน ๒๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘

๒.๓ ลำดับที่ ๓ การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันทำการ) - เปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. จำนวน ๒๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕

๒.๔ ลำดับที่ ๔ วันและเวลาอื่น ๆ - เปิดให้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ วันและเวลาตามที่เหมาะสม จำนวน ๒๖ ราย

### **๓. สถานที่ให้บริการ**

๓.๑ ลำดับที่ ๑ สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ จำนวน ๓๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗

๓.๒ ลำดับที่ ๒ สถานที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย จำนวน ๓๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔



๓.๓ ลำดับที่ ๓ สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ จำนวน ๓๔๘ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๙๔

#### ๔. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

๔.๑ ลำดับที่ ๑ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา จำนวน ๓๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๔.๒ ลำดับที่ ๒ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน จำนวน ๓๕๘ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๙๕

๔.๓ ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ จำนวน ๓๕๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๙๔

๔.๔ ลำดับที่ ๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง จำนวน ๓๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔

#### ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

๕.๑ ลำดับที่ ๑ มีห้องจัดกิจกรรม ห้องรับรอง ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ จำนวน ๓๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๕.๒ ลำดับที่ ๒ ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ จำนวน ๓๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๕.๓ ลำดับที่ ๓ อุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย จำนวน ๓๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓

#### ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

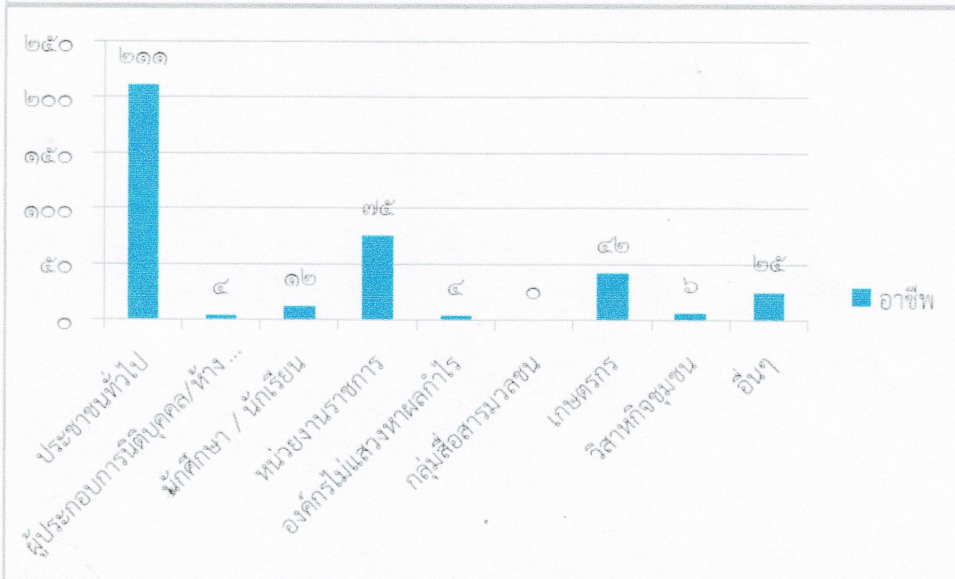
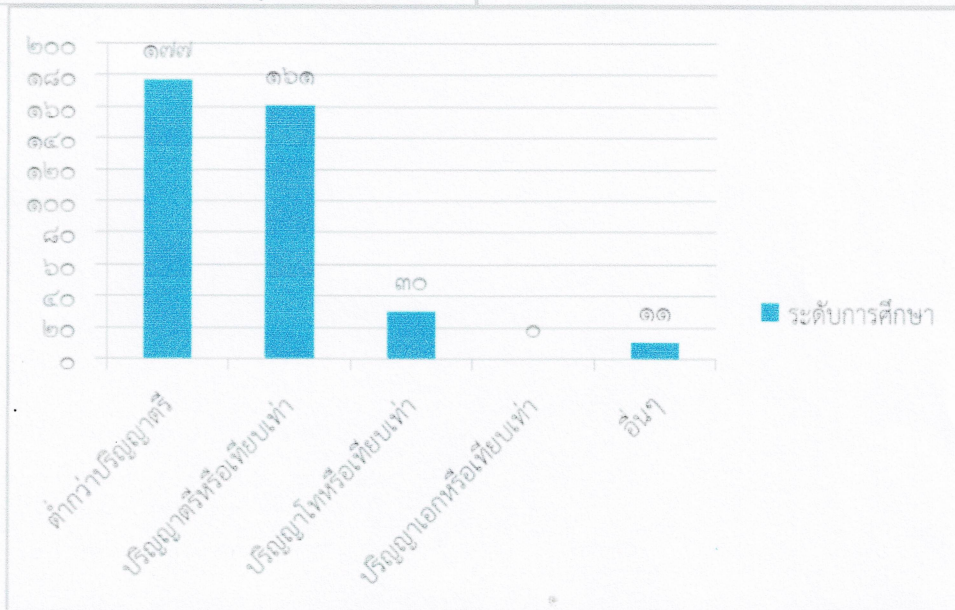
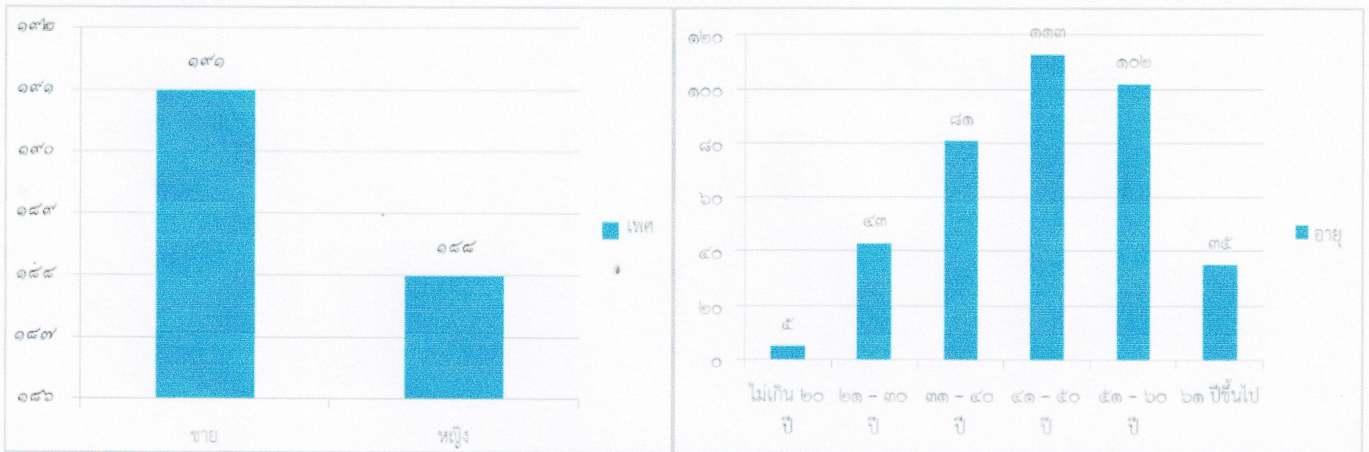
๖.๑ ลำดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการได้ ครบถ้วน จำนวน ๓๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗

๖.๒ ลำดับที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและประเภทของงานที่ให้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๓๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗

สรุปผลภาพรวม ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ ครอบคลุม ๖ ประเด็น คือ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้น จึงเห็นควรนำผลวิเคราะห์การประเมินแบบสอบถาม ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ และคัดเลือกงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการที่จะใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อไป

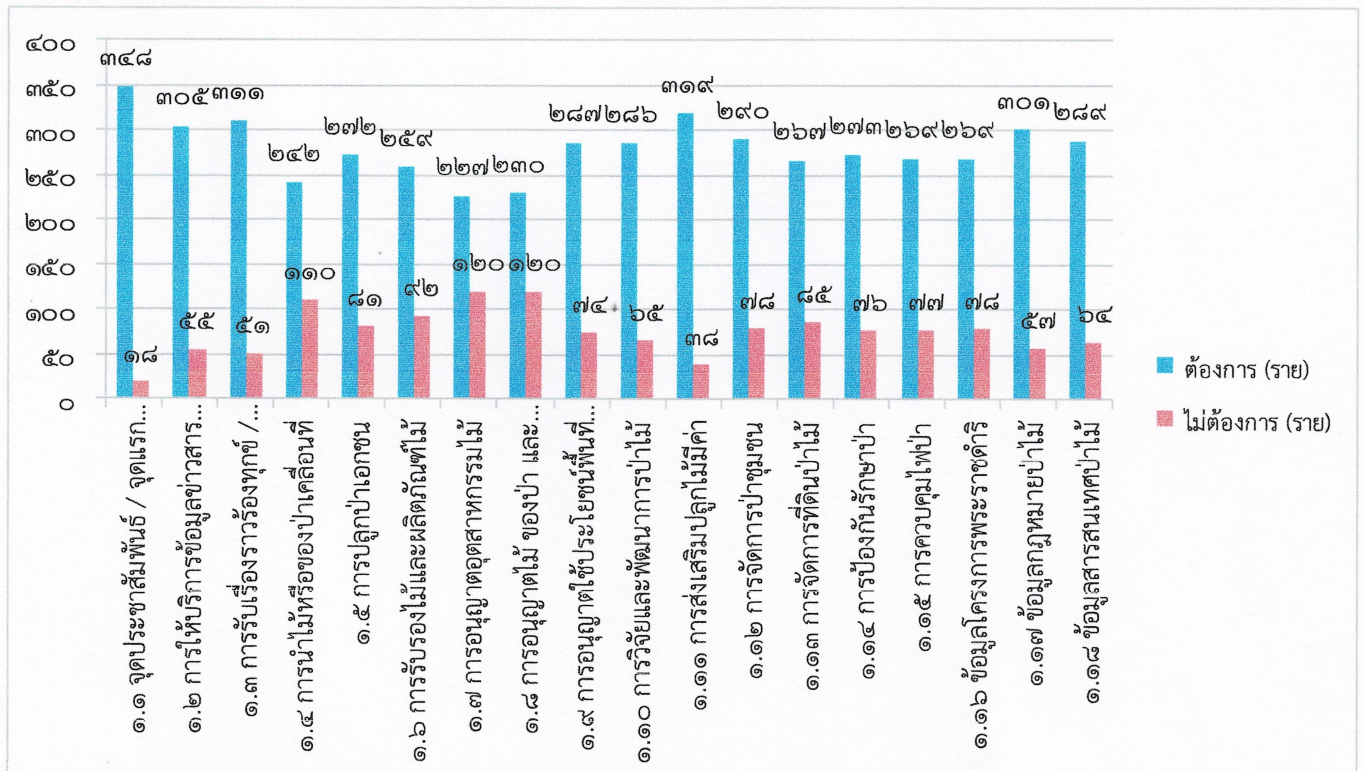
แผนภูมิแสดงภาพเปรียบเทียบข้อมูล

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลพื้นฐาน (ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๙ ราย)

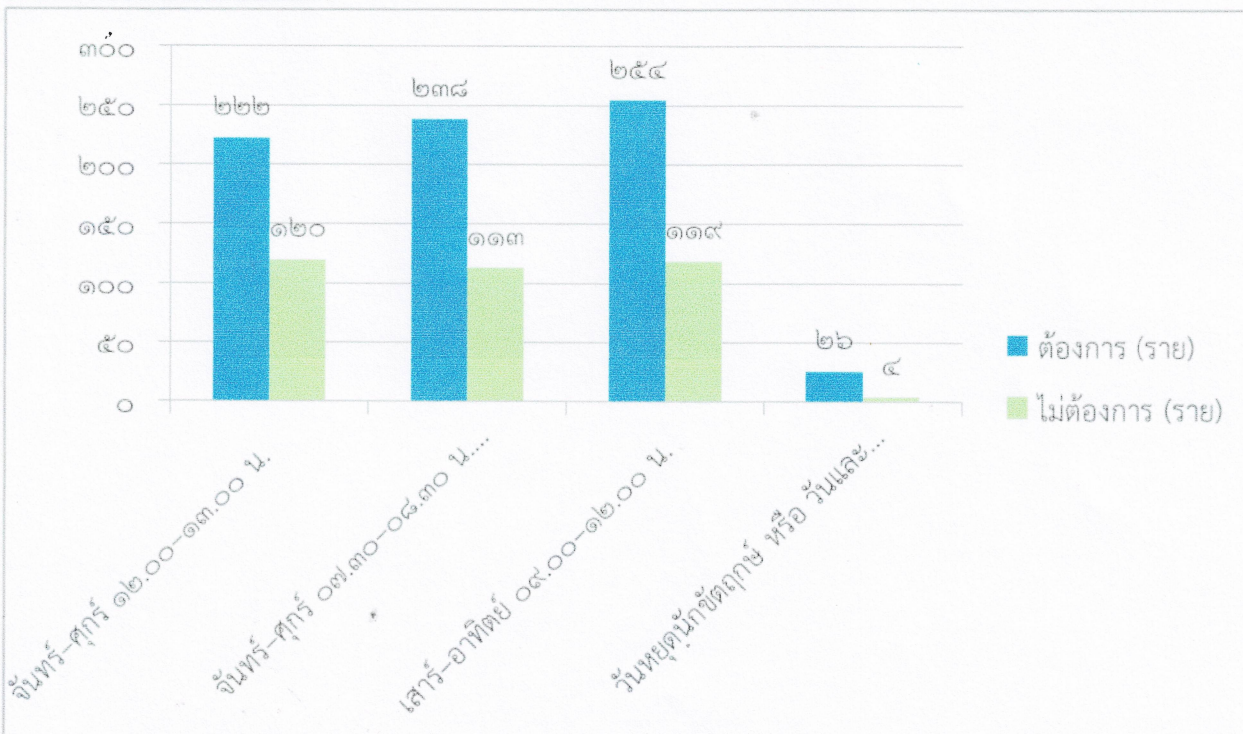


ส่วนที่ ๒ : ความต้องการต่อกรมป่าไม้

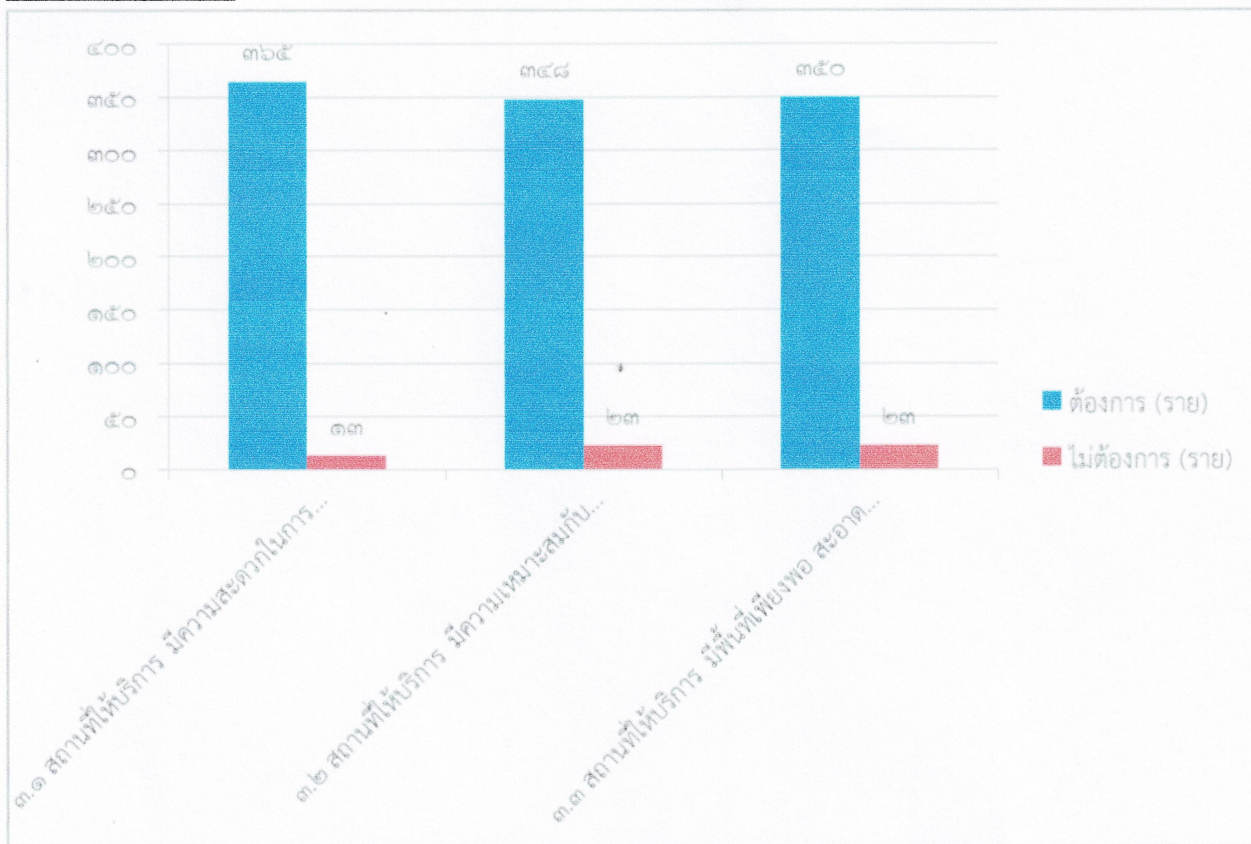
๑. ประเภทงานบริการ (งานบริการที่ต้องการใช้บริการในศูนย์ราชการสะดวก)



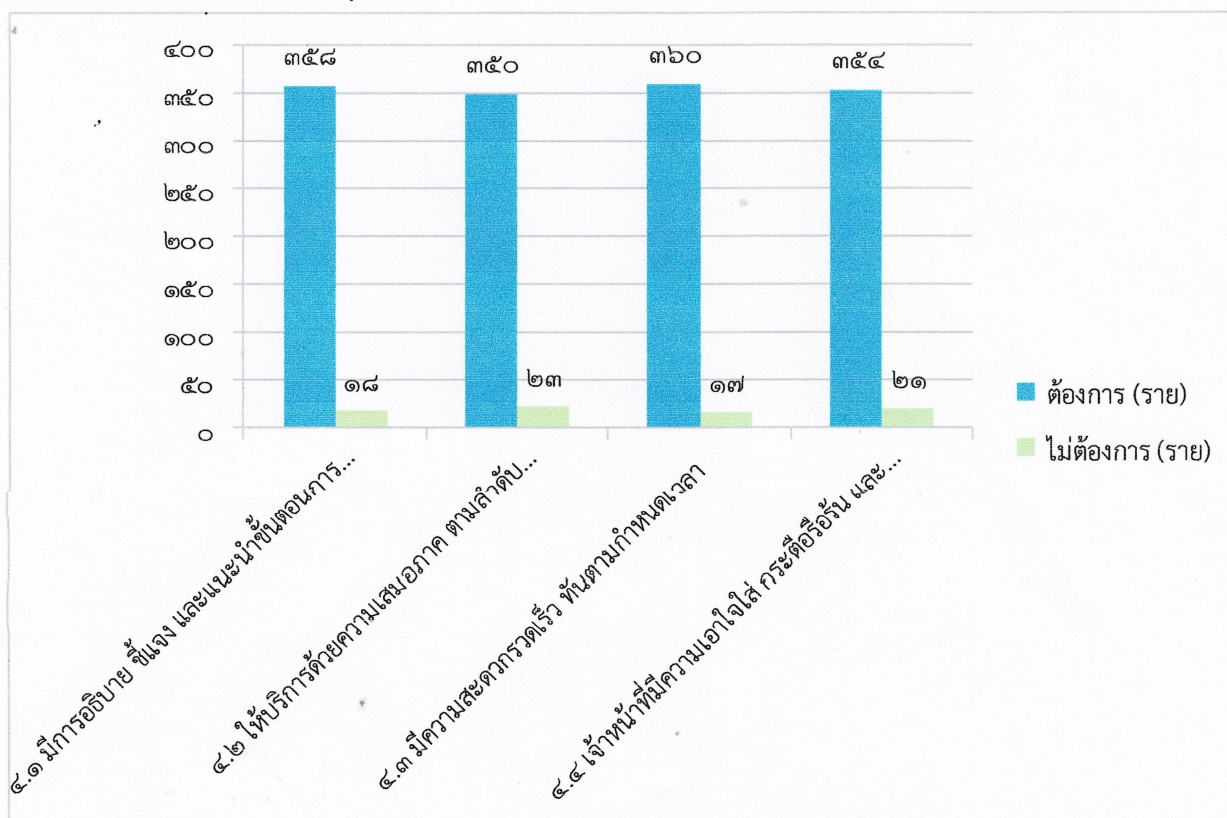
๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ



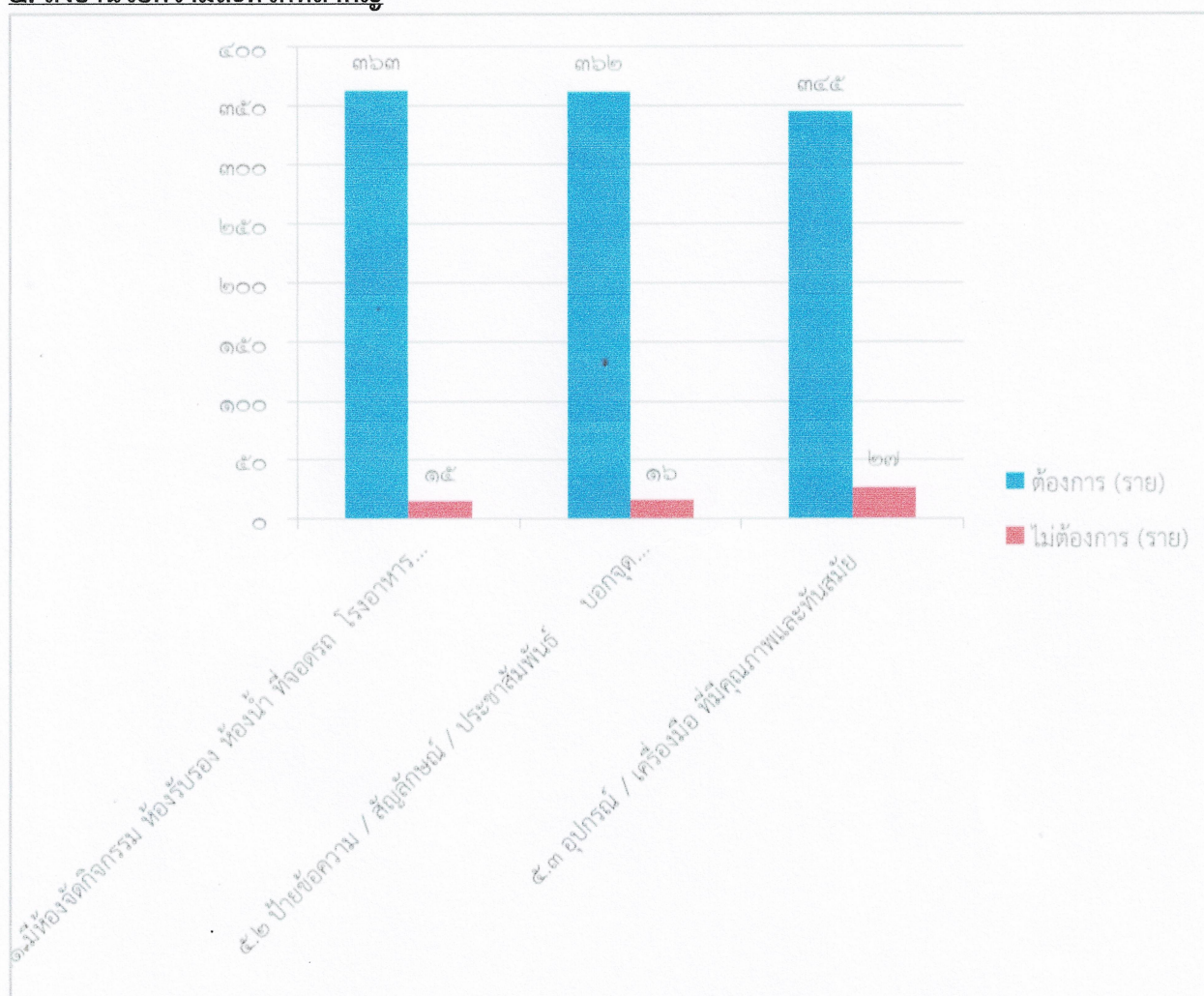
๓. สถานที่ให้บริการ



๔. ความง่ายง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ



๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ



๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

