



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร ๐ ๓๖๓๔ ๗๔๙๙

ที่ ทส.๑๖๑๘.๑/ก ๓๕๖๐

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน  
ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์

สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/๑๕๙๑๔ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน มาเพื่อทราบและใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

  
(นายอนันต์ นามย์)

ศึกษาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน  
ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



# บันทึกข้อความ

สจป.ที่ ๕ (สระบุรี)  
 เลขที่รับ 13060  
 วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๖  
 เวลา ๐๙.๑๑

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักงานบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓  
 ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ ๑๕๙๑๕ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖  
 เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

- เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน-  
 ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน  
 ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก  
 ผู้อำนวยการกองการอนุญาต  
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓  
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา  
 ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
 ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
 ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน  
 ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

ส่วนอำนวยการ  
 เลขที่รับ 5205  
 วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๖  
 เวลา ๐๙.๒๘

ฝ่ายแผนงาน  
 ติดตามและประเมินผล  
 เลขที่รับ 514  
 วันที่ 17 ต.ค. 2566  
 เวลา 9.28

กรมป่าไม้ ขอส่งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน มาเพื่อทราบและใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดเอกสารแนบได้ทางคิวอาร์โค้ดด้านล่าง หรือเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน <http://www.forest.go.th/service/> (หัวข้อรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ)

(นายบรรณรักษ์ เสริมทอง)  
 รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
 อธิบดีกรมป่าไม้



สรุปผลสำรวจ  
 ความพึงพอใจ  
 ปี ๒๕๖๖

- ส่วนอำนวยการ *อ.กช.ดิเรก*
- ส่วนจัดการที่ดินป่าไม้ *๕๕๐๖๖*
- ส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า *๒๗.๑.๖๖*
- ส่วนส่งเสริมการปลูกป่า นายอินซ์ เนมย
- ส่วนโครงการพระราชดำริ
- ส่วนจัดการป่าชุมชน

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ  
 (เจ้าสิบเอกหญิงเจนิสตา พรหมพันใจ)  
 เจ้าหน้าที่ธุรการ

ยื่นฟ้องขอประกอการฟ้องจัดการทรัพย์สินของกรมป่าไม้ที่รศรชช

- กรมป่าไม้ยื่นฟ้องที่คดีที่ ๑๖๐๗.๘/๑๕๓๓๒๕๒๑

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง สนใจขอยกเลิกการขอ  
ตามสัญญาซื้อขายที่ดินในกรณีและยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง

ซึ่งการฟ้องของกรมป่าไม้ที่ฟ้องที่ ๑๕๓๖ ของเขต  
คดีแพ่งคดีอาญา ศาลปกครองในคดีนี้ขอคัดค้านคดีนี้

- ยื่นขอประกัน ๙ แสนบาท หลัง ยื่นฟ้องทุกชั้นชั้น  
ศาลชั้นต้น

- จึงยื่นขอตั้งโปรแกรม หากยื่นข้อโต้แย้งคดีใน  
๖๐ วันคดีในชั้นศาลชั้นต้น

  
(นางสาววันเพ็ญ รอดฤดี)

เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์



(นางชุตีมา ประทับศักดิ์)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายแผนงาน ติดตามและประเมิน



นายณัช เนมีย์

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

กรมป่าไม้ ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

กรมป่าไม้



๑๗๗-๑-๖๖  
(นายณัช เนมีย์)

กรมป่าไม้ชำนาญการพิเศษ วิชาการราชการพิเศษ

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (นครปฐม)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน  
จัดทำโดยศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**๑.๑ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๗๒ คน ผ่าน ๒ ช่อง ดังนี้**

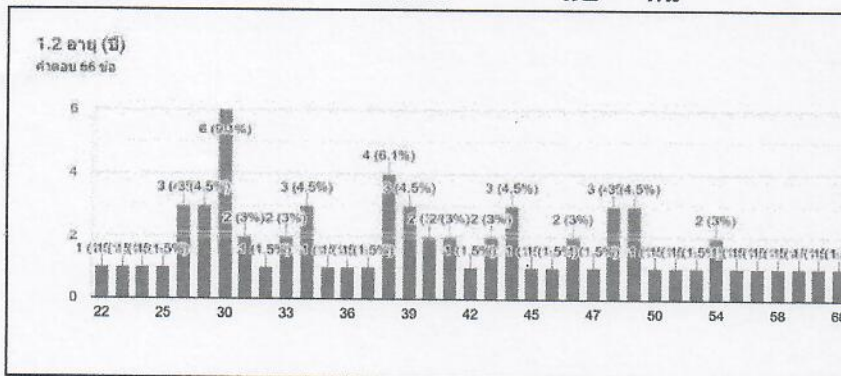
๑.๑.๑ ตอบแบบสอบถามฯ ด้วยตนเอง ผ่านแบบฟอร์มกระดาษ และเจ้าหน้าที่นำข้อมูลมาบันทึกผ่าน Google Form จำนวน ๕๗ คน

๑.๑.๒ เจ้าหน้าที่ส่ง Link แบบฟอร์ม ในรูปแบบ Google Form ผ่านทาง E-mail หรือ Application Line ให้ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีจำนวน ๑๕ คน

๑.๑.๓ มีผู้แจ้งชื่อ-นามสกุล จำนวน ๕๔ คน และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ จำนวน ๔๗ คน ซึ่งมีผู้ไม่ประสงค์ออกนาม จำนวน ๑๙ คน

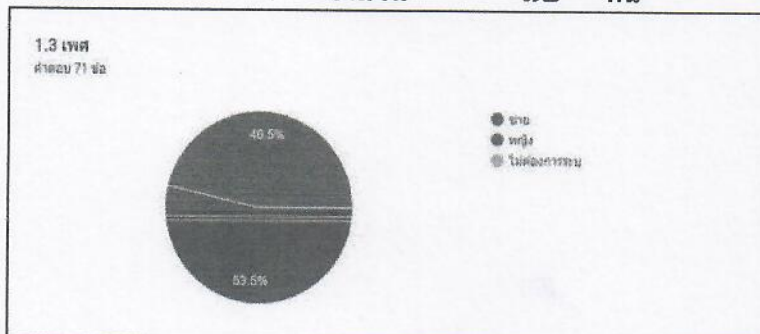
**๑.๒ อายุ**

๑.๒.๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑.๒.๒	๒๑-๓๐ ปี	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๒๒
๑.๒.๓	๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
๑.๒.๔	๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
๑.๒.๕	มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๘๙
๑.๒.๖	ไม่ระบุ	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๓๓
	<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๗๒</b>	<b>คน</b>		



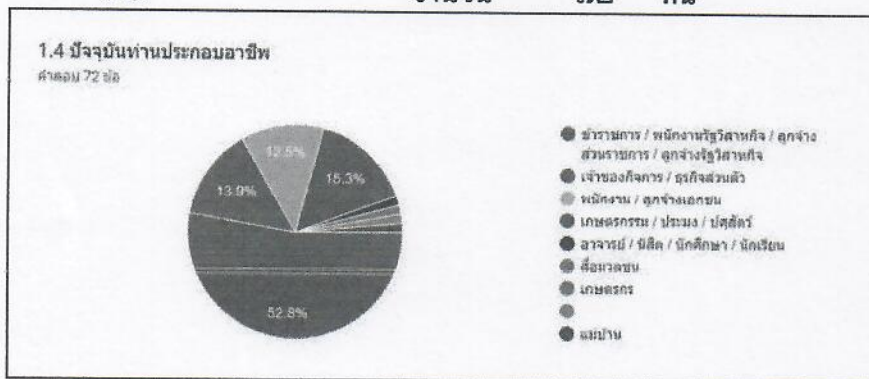
**๑.๓ เพศ**

๑.๓.๑	ชาย	จำนวน	๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๗๘
๑.๓.๒	หญิง	จำนวน	๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๘๓
๑.๓.๓	ไม่ระบุ	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓๙
	<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๗๒</b>	<b>คน</b>		



## ๑.๔ ประกอบอาชีพ

๑.๔.๑	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างส่วนราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๘
๑.๔.๒	เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๙
๑.๔.๓	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๕
๑.๔.๔	เกษตรกรกรม/ประมง/ปศุสัตว์	จำนวน	๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๓
๑.๔.๕	อาจารย์/นิสิต/นักศึกษา/นักเรียน	จำนวน	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔
๑.๔.๖	สื่อมวลชน	จำนวน	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔
๑.๔.๗	อื่น ๆ	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘
	<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๗๒ คน</b>		



## ๑.๕ วุฒิการศึกษา

๑.๕.๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๗๒
๑.๕.๒	ปริญญาตรี	จำนวน	๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๙๔
๑.๕.๓	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๓๓
	<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๗๒ คน</b>		

1.5 ระดับการศึกษา  
คำตอบ 72 ข้อ

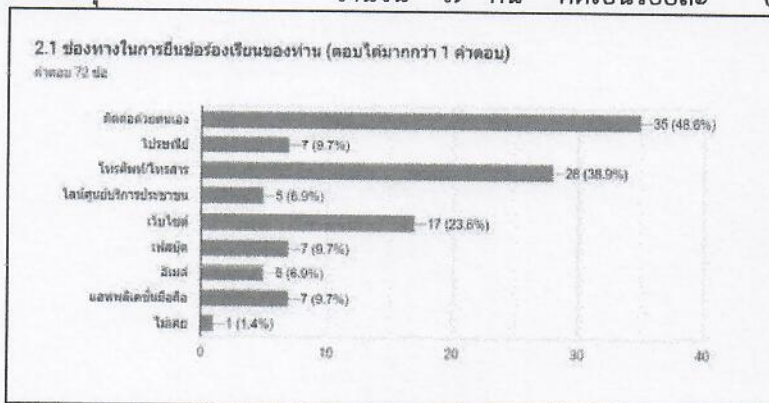


## ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงช่องทางการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

### ๒.๑ ช่องทางในการยื่นข้อร้องเรียน (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

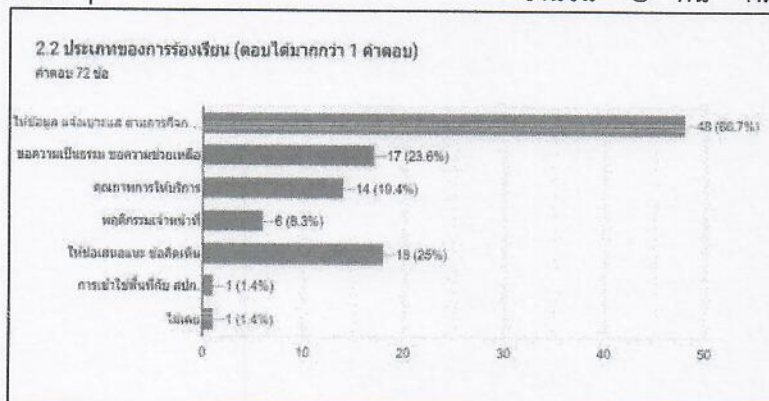
๒.๑.๑	ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน	๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๖
๒.๑.๒	ทางไปรษณีย์	จำนวน	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๗
๒.๑.๓	โทรศัพท์/โทรสาร	จำนวน	๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๙
๒.๑.๔	ไลน์ศูนย์บริการประชาชน	จำนวน	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙
๒.๑.๕	เว็บไซต์	จำนวน	๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๖
๒.๑.๖	เฟซบุ๊ก	จำนวน	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๗
๒.๑.๗	อีเมลล์	จำนวน	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙

๒.๑.๘ แอปพลิเคชันมือถือ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๗
๒.๑.๙ ไม่ระบุ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๔



## ๒.๒ ประเภทของการร้องเรียน (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

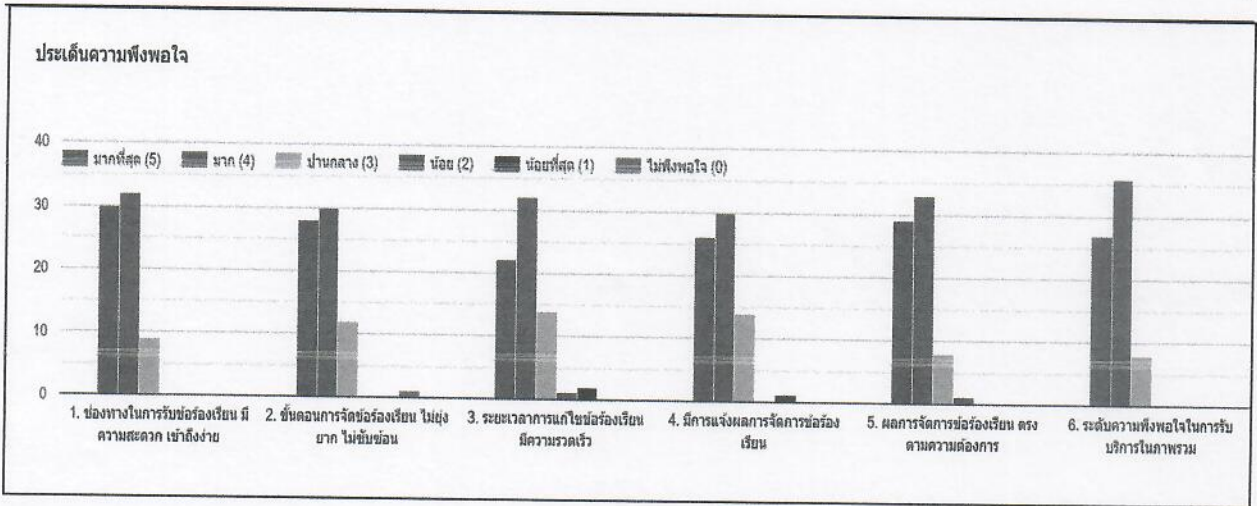
๒.๒.๑ ให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส ตามภารกิจกรมป่าไม้	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗
๒.๒.๒ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖
๒.๒.๓ คุณภาพการให้บริการ	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔
๒.๒.๔ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๓
๒.๒.๕ ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐
๒.๒.๖ อื่น ๆ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๘



## ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

### สรุปคะแนนการประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับความสำคัญ
๑. ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน มีความสะดวก เข้าถึงง่าย	๔.๒๔	๘๔.๘๐%	(๓)
๒. ขั้นตอนการจัดข้อร้องเรียน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๑๗	๘๓.๔๐%	(๔)
๓. ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน มีความรวดเร็ว	๔.๐๐	๘๐.๐๐%	(๖)
๔. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน	๔.๑๓	๘๒.๖๐%	(๕)
๕. ผลการจัดการข้อร้องเรียน ตรงตามความต้องการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐%	(๑)
๖. ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม	๔.๒๗	๘๕.๔๐%	(๑)
<b>สรุปคะแนนเฉลี่ย / คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๔.๑๘</b>	<b>๘๓.๖๐%</b>	



**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้**

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด จำนวน ๗๒ คน มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
2. ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับคะแนนความพึงพอใจ มีดังนี้

มากที่สุด (ระดับ ๕)	มาก (ระดับ ๔)	ปานกลาง (ระดับ ๓)	น้อย (ระดับ ๒)	น้อยที่สุด (ระดับ ๑)	ไม่พึงพอใจ (ระดับ ๐)
ร้อยละ ๙๐-๑๐๐	ร้อยละ ๘๐-๘๙	ร้อยละ ๗๐-๗๙	ร้อยละ ๖๐-๖๙	ร้อยละ ๕๐-๕๙	ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐

**ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น**

- ๔.๑ ควรมีการปักป้ายแนวเขตพื้นที่ป่าสงวน เพื่อป้องกันคนบุกรุกเข้าไปในเขตพื้นที่ป่าสงวน
- ๔.๒ อยากให้มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สะดวกกับผู้ที่อยู่พื้นที่ห่างไกล
- ๔.๓ ขอให้แก้ไขปัญหาด่วนด้วยความรวดเร็ว
- ๔.๔ ควรเพิ่มช่องทางสายด่วนที่ติดต่อได้ง่าย
- ๔.๕ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ใช้เวลาทั้งหมด ๑ ปี นับตั้งแต่ยื่นเรื่องไป
- ๔.๖ เสนอแนะให้นำพื้นที่ ส.ป.ก. กลับมาเป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ บริเวณ ต.บ้านดู่ อ.เมือง จ.เชียงราย
- ๔.๗ ต้องการเข้าร่วมโครงการ ร.ส.ท.ป.
- ๔.๘ การติดต่อกับหน่วยงานเข้าถึงยาก จึงขอให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานที่ที่เป็นป่าไม้ทั่วไปและป่าโกงกาง
- ๔.๙ การให้บริการดีเยี่ยมเข้าถึงประชาชน