

**รายงานสรุปผลสำรวจแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรมป่าไม้ (ด้านการบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)
โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ**

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๕ คน

๑.๑ อายุเฉลี่ย.....๓๗.....ปี

๑.๒ เพศ

๑.๒.๑ ชาย	จำนวน	๓๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๓๓
๑.๒.๒ หญิง	จำนวน	๔๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๖๗
รวม	จำนวน	๗๕	คน		

๑.๓ อาชีพ

๑.๓.๑ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๖๗
๑.๓.๒ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๓๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๓๓
๑.๓.๓ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๐๐
๑.๓.๔ เกษตรกรรม/ประมง/ปศุสัตว์	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓๓
๑.๓.๕ อาจารย์/นิสิต/นักศึกษา/นักเรียน	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๓๓
๑.๓.๖ สื่อมวลชน	จำนวน	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑.๓.๗ อื่น ๆ	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓๓
รวม	จำนวน	๗๕	คน		

๑.๔ ระดับการศึกษา

๑.๔.๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๓๓
๑.๔.๒ ปริญญาตรี	จำนวน	๔๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๓๓
๑.๔.๓ สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๓๓
รวม	จำนวน	๗๕	คน		

ส่วนที่ ๒ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

ประเด็นภาพลักษณ์	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับความสำคัญ
๒.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้	๔.๗๑	๙๔.๑๓	๑
๒.๒ กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	๒
๒.๓ กรมป่าไม้มีความทันสมัยในด้านบริการ, นโยบายและมาตรการ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่	๔.๖๓	๙๒.๕๓	๕
๒.๔ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน	๔.๓๗	๘๗.๔๗	๖
๒.๕ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงาน (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๔.๖๗	๙๓.๓๓	๒
๒.๖ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔

(สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)			
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๖๑	๙๒.๒๗	

ส่วนที่ ๓ การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้

ประเด็นการเข้าถึงบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับ ความสำคัญ
๓.๑ ท่านเคยใช้บริการ การเผยแพร่และบริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร ของกรมป่าไม้ หรือไม่ (เช่น ข้อมูลสถิติป่าไม้, แผนที่/ภาพถ่ายทางอากาศ, กฎระเบียบ ข้อบังคับ, ชนิดกล้าไม้, เมล็ดไม้, ผลงานวิจัย เป็นต้น) ๑) ไม่เคย ๒) เคย	๐ ๗๕	๐ ๑๐๐	
๓.๒ ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ) ๑) ติดต่อด้วยตนเอง ๒) การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน ๓) โทรศัพท์/โทรสาร/Call Center ๔) วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ ๕) Website, E-mail, Web board ๖) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี/VCD ๗) นิทรรศการ/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่ ๘) อื่นๆ ระบุ	๗๑ ๓ ๖๐ ๓ ๖๖ ๕ ๑๕ ๐	๓๑.๘๔ ๑.๓๕ ๒๖.๙๑ ๑.๓๕ ๒๙.๖๐ ๒.๒๔ ๖.๗๓ ๐	๑ ๖ ๓ ๖ ๒ ๕ ๔ ๘
รวมจำนวนผู้เลือกคำตอบ	๒๒๓	๑๐๐	
๓.๓ ช่องทางใดที่ท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ) ๑) ติดต่อด้วยตนเอง ๒) การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน ๓) โทรศัพท์ / โทรสาร/Call Center ๔) วิทยุ /โทรทัศน์ /หนังสือพิมพ์ ๕) Website, E-mail, Web board ๖) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี /VCD ๗) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่ ๘) อื่นๆ ระบุ	๖๙ ๐ ๔๘ ๑ ๕๗ ๓ ๑๓ ๐	๓๖.๑๓ ๐ ๒๕.๑๓ ๐.๕๒ ๒๙.๘๔ ๑.๕๗ ๖.๘๑ ๐	๑ ๗ ๓ ๖ ๒ ๕ ๔ ๗
รวมจำนวนผู้เลือกคำตอบ	๑๙๑	๑๐๐	

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับ ความสำคัญ
๔.๑ ความพึงพอใจโดยภาพรวม ๑) โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ	๔.๖๓	๙๒.๕๓	

ของกรมป่าไม้ ในรอบปีที่ผ่านมา ๒) ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ มีความสอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวังของท่าน	๔.๖๐	๙๒.๐๐	
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๖๑	๙๒.๒๗	
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารข้อมูลและสารสนเทศ			
๑) ท่านสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	๔.๔๙	๘๙.๘๗	๘
๒) ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอบน Website มีรูปแบบสวยงาม สะดวกในการค้นหา	๔.๔๙	๘๙.๘๗	๘
๓) ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์กับท่าน ตรงตามความต้องการ	๔.๕๑	๙๐.๑๓	๗
๔) ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	๔.๔๙	๘๙.๘๗	๘
๕) ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก	๔.๔๗	๘๙.๓๓	๑๑
๖) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน	๓.๘๙	๗๗.๘๗	๑๕
๗) มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี	๓.๗๙	๗๕.๗๓	๑๖
เครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร			
๘) ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๑๓
๙) ความเสถียรของระบบเครือข่าย	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๑๓
๑๐) ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้หลากหลายช่องทางที่สะดวก (Website, Application, ติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์)	๔.๔๗	๘๙.๓๓	๑๑
เจ้าหน้าที่			
๑๑) ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๓
๑๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน	๔.๖๑	๙๒.๒๗	๒
๑๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	๔.๕๙	๙๑.๗๓	๕
๑๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้	๔.๕๕	๙๐.๙๓	๖
๑๕) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	๔.๖๕	๙๓.๐๗	๑
๑๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๓
สรุปคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๔	๘๘.๘๕	

ข้อมูลข่าวสาร/สารสนเทศที่ต้องการให้เผยแพร่เพิ่มเติมหรือปรับปรุง

- ๑) ข้อมูลเกี่ยวกับป่าประเภทต่างๆ
- ๒) ระบบสืบค้นผลพิจารณาอนุญาต

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการ**พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- ๑) การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับชนิดพันธุ์ไม้ การแจกกล้าไม้ การฟื้นฟูป่า การอนุรักษ์ป่าไม้
- ๒) ข้อมูลสารสนเทศมีความชัดเจน ครบถ้วน เป็นปัจจุบันทันสมัย
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความสุภาพ ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์

๕.๒ สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการ**ไม่พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มาก → น้อย				
อันดับ ๑ ความโปร่งใสขององค์กร	๕	๔	๓	๒	๑
อันดับ ๒.....-.....	๕	๔	๓	๒	๑
อันดับ ๓.....-.....	๕	๔	๓	๒	๑

หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๑	ไม่พอใจที่สุด	ต่ำกว่า ๓.๐๐	ต่ำกว่า ๖๐
๒	ไม่พอใจ	๓.๐๐ – ๓.๔๙	๖๐ – ๖๙.๙
๓	ไม่แน่ใจ	๓.๕๐ – ๓.๙๙	๗๐ – ๗๙.๙
๔	พอใจมาก	๔.๐๐ – ๔.๔๙	๘๐ – ๘๙.๙
๕	พอใจมากที่สุด	๔.๕๐ – ๕.๐๐	๙๐ – ๑๐๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรมป่าไม้ (ด้านการบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร) ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้ ความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้ ทั้งในภาพรวมและการบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร หัวข้อข้อมูลและสารสนเทศ หัวข้อเครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร และหัวข้อเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เผยแพร่เพิ่มเติมหรือปรับปรุง รวมทั้งการสำรวจความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมป่าไม้ โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมป่าไม้ตามหลักการคำนวณทางสถิติแล้วนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการ มาจัดลำดับความสำคัญ และสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงองค์กร และพัฒนาการให้บริการต่อไป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑ สรุปดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๗๕ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุเฉลี่ย ๓๗ ปี เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๓

การจัดลำดับความสำคัญ สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจจากแบบสอบถาม สรุปดังนี้

๑. ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ คะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ในประเด็นกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓ และเห็นด้วยน้อยที่สุด ในประเด็นกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๗

๒. การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้ ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ผ่านช่องทาง ติดต่อด้วยตนเอง มากที่สุด จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๔ และผ่านช่องทาง การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน และผ่านช่องทาง วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ น้อยที่สุด เท่ากันช่องทางละจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๕ สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกมากที่สุด คือ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ และช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด คือ การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน โดยไม่มีจำนวนผู้เลือกตอบช่องทางนี้

๓. ความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ในรอบปีที่ผ่านมา ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๓ และต่อผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวัง ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ สำหรับความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๗ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในประเด็นหัวข้อ ข้อมูลและสารสนเทศมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๓ (เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ไม่ได้ใช้บริการในหัวข้อนี้ จึงเลือกตอบไม่แน่ใจหรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นส่วนใหญ่)

ข้อมูลข่าวสาร/สารสนเทศที่ต้องการให้เผยแพร่เพิ่มเติมหรือปรับปรุง มีดังนี้

- ๑) ข้อมูลเกี่ยวกับป่าประเภทต่างๆ
- ๒) ระบบสืบค้นผลพิจารณาอนุญาต

๔. ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

๔.๑ สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- ๑) การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับชนิดพันธุ์ไม้ การแจกกล้าไม้ การฟื้นฟูป่า การอนุรักษ์ป่าไม้
- ๒) ข้อมูลสารสนเทศมีความชัดเจน ครบถ้วน เป็นปัจจุบันทันสมัย

๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความสุภาพ ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์

๔.๒ สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการ**ไม่พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ คือ ความโปร่งใสขององค์กร โดยมีระดับความไม่พึงพอใจ ระดับ ๑ (ความไม่พึงพอใจระดับน้อย)

สรุปผลภาพรวม กรมป่าไม้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของกรมป่าไม้ โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๕ หรือมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๓) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๕ หรือมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หรือค่าคะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ สำหรับความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารอยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๔ หรือมีความพึงพอใจระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๕) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๔ หรือมีความพึงพอใจระดับมาก คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐-๔.๔๙ หรือค่าคะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๘๐-๘๙.๙๙

ดังนั้น จึงเห็นควรนำผลวิเคราะห์การประเมินแบบสอบถาม มาพิจารณาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป