สรุปผลการแทนค่ารหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ผลแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รอบ 12 เดือน)
โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ กรมป่าไม้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			**คิดเป็นร้อยละ**
1.1 อายุ ..... ปี	**ค่าเฉลี่ย**	**37**	
1.2 เพศ 1) ชาย		48	47.52
2) หญิง		53	52.48
	รวม	**101**	**100.00**
1.3 ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ			
1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		16	15.84
2) เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว		27	26.73
3) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน		4	3.96
4) เกษตรกรรม / ประมง / ปศุสัตว์		19	18.81
5) อาจารย์ / นิสิต / นักศึกษา / นักเรียน		33	32.67
6) สื่อมวลชน		0	0.00
7) อื่นๆระบุ.....		2	1.98
	รวม	**101**	**100.00**
1.4 ระดับการศึกษา			
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี		19	18.81
2) ปริญญาตรี		75	74.26
3) สูงกว่าปริญญาตรี		7	6.93
	รวม	**101**	**100.00**
ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้			
2.1 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้		4.47	89.31
2.2 กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ		4.42	88.32
2.3 กรมป่าไม้มีความทันสมัยในด้านบริการ, นโยบายและมาตรการ		4.34	86.73
2.4 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน		4.08	81.58
2.5 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ		4.21	84.16
2.6 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ		4.19	83.76
	ค่าเฉลี่ย	**4.28**	**85.64**
ส่วนที่ 3 การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้			
3.1 ท่านเคยใช้บริการ			
1) ไม่เคย **(หยุดตอบแบบสอบถาม)**		0	
2) เคย		101	
	รวม	**101**	
3.2 ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร **ผ่านช่องทางใด**			
1) ติดต่อด้วยตนเอง		73	26.26
2) การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน		9	3.24
3) โทรศัพท์ / โทรสาร/Call Center		76	27.34
4) วิทยุ /โทรทัศน์ /หนังสือพิมพ์		11	3.96
5) Website, E-mail, Web board		79	28.42
6) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร		17	6.12
7) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่		12	4.32
8) อื่นๆ ระบุ		1	0.36
	รวม	**278**	**100.00**

สรุปผลการแทนค่ารหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ผลแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รอบ 12 เดือน)
โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ กรมป่าไม้

3.3 ช่องทางใดที่ท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร **สะดวกที่สุด**		**คิดเป็นร้อยละ**
1) ติดต่อด้วยตนเอง	73	33.95
2) การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน	0	0.00
3) โทรศัพท์ / โทรสาร /Call Center	60	27.91
4) วิทยุ /โทรทัศน์ /หนังสือพิมพ์	5	2.33
5) Website, E-mail, Web board	68	31.63
6) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร	5	2.33
7) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่	3	1.40
8) อื่นๆ ระบุ	1	0.47
รวม	**215**	**100.00**

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้

4.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

1. โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจฯ	4.13	82.57
2. ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้	4.11	82.18
รวม	**4.12**	82.38

4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร

1. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.30	85.94
2. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอบน Website มีรูปแบบสวยงาม	4.29	85.74
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์กับท่าน ตรงตามความต้องการ	4.26	85.15
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.24	84.75
5. ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก	4.15	82.97
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน	3.72	74.46
7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี	3.51	70.30
8. ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เนตได้อย่างรวดเร็ว	4.31	86.14
9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย	4.22	84.36
10. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้หลากหลายช่องทางที่สะดวก	4.34	86.73
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่	4.25	84.95
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน	4.30	85.94
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	4.37	87.33
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้	4.16	83.17
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.39	87.72
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ	4.37	87.33
รวม	**4.20**	**83.94**

สรุปผลการแทนค่ารหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ผลแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (รอบ 12 เดือน)
โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ กรมป่าไม้

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5.1 ความพึงพอใจ

อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
-ขั้นตอนลดระยะเวลาลงได้บ้าง	-เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-การให้ความรู้
-เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ที่มีประโยชน์	-การจัดสถานที่	-มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร
-บริการรวดเร็ว	-ให้ความรู้และคำแนะนำได้ชัดเจน	-ให้แนะนำที่ดี
-หน่วยงานบริการประชาชน	-เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่าย	-การช่วยเหลือชุมชน
-ให้ความรู้เกี่ยวกับป่าไม้ได้ดี	-พูดจาไพเราะ สุภาพ	-ให้ความรู้เกี่ยวกับป่าไม้
-สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์	-การให้ข้อมูลข่าวสาร	-สารสนเทศ
-ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้	-มีบริการเกี่ยวกับต้นไม้	-ความรวดเร็วในการบริการ
มีความสอดคล้องกับความต้องการ	-การบริการ	-สภาพแวดล้อมน่าอยู่
-การให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องป่าไม้	-ทำให้สภาพแวดล้อมน่าอยู่	-แนะนำให้ความรู้ครบถ้วน
-การบริการ	-ความละเอียดของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่นำเสนอ	-เว็บไซต์มีความสวยงาม
-เจ้าหน้าที่มีความรู้แน่น	-เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเป็นอย่างดี	
-การอนุรักษ์ป่าไม้หายาก	-ดูแลความปลอดภัยได้ดี	
-พัฒนาพืชพันธุ์ของต้นไม้ที่ใกล้สูญพันธุ์	-ความเสถียรของระบบ	
-ส่งเสริมการปลูกต้นไม้		
-ข้อมูลข่าวสาร		
-เป็นองค์กรที่ช่วยรักษาทรัพยากรป่าไม้		
-ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่		
-เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ใหม่ๆ		
-เจ้าหน้าที่ตอบคำถามครบถ้วน		
-เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ		
-สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้รวดเร็ว		

5.2 ความไม่พึงพอใจ

อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
-ประชาสัมพันธ์ ให้กว้างไกลเท่านี้	-ควรกระตือรือร้นในการทำงานให้รวดเร็ว	-การดูแลเอาใจใส่ต่อชุมชนที่ตกสำรวจ
-อยากให้เผยแพร่ความรู้กับชุมชน	-อยากให้เข้าไปช่วยเหลือชุมชน	-สัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดีเท่าไร
-ใช้คิวอาร์โค้ดในการทำแบบสอบถาม	-ความโปร่งใสในการทำงาน	
-การนำเสนอข้อมูลที่ค่อนข้างซับซ้อน	-ความสะดวกในการแนะนำจำกัดเวลาเกินไป	
-เจ้าหน้าที่พูดเสียงดังน่ากลัว		

ค่าเฉลี่ยคะแนนความไม่พึงพอใจ

ผู้ให้คะแนนคนที่	คะแนน
1	3
2	4
3	4
4	3
5	3
6	2
ค่าเฉลี่ย	**3.17**

หมายเหตุ : ค่าระดับความไม่พึงพอใจ

ระดับ 5 ไม่พอใจมากที่สุด
ระดับ 4 ไม่พอใจมาก
ระดับ 3 ไม่พอใจปานกลาง
ระดับ 2 ไม่พอใจน้อย
ระดับ 1 ไม่พอใจน้อยที่สุด