

แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรมป่าไม้
(การบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการกรมป่าไม้ เกี่ยวกับการบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 อายุ ปี
- 1.2 เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
- 1.3 ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ
- ☐ 1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ 3) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน ☐ 4) เกษตรกรรม / ประมง / ปศุสัตว์
- ☐ 5) อาจารย์ / นิสิต / นักศึกษา / นักเรียน ☐ 6) สื่อมวลชน
- ☐ 7) อื่นๆระบุ.....
- 1.4 ระดับการศึกษา
- ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามที่ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ประเด็นภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
2.1 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้					
2.2 กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ					
2.3 กรมป่าไม้มีความทันสมัยในด้านบริการ, นโยบายและมาตรการ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่					
2.4 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน					
2.5 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงาน (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)					
2.6 กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)					

ส่วนที่ 3 การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้

- 3.1 ท่านเคยใช้บริการ การเผยแพร่และบริการข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ของกรมป่าไม้ หรือไม่
(เช่น ข้อมูลสถิติป่าไม้, แผนที่/ภาพถ่ายทางอากาศ, กฎระเบียบข้อบังคับ, ชนิดกล้าไม้, เมล็ดไม้, ผลงานวิจัย เป็นต้น)

- ☐ 1) ไม่เคย (หยุดตอบแบบสอบถาม)
- ☐ 2) เคย

3.2 ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร / งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2) การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน |
| ☐ 3) โทรศัพท์ / โทรสาร/Call Center | ☐ 4) วิทยุ /โทรทัศน์ /หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5) Website, E-mail, Web board | ☐ 6) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี /VCD |
| ☐ 7) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่ | ☐ 8) อื่นๆ ระบุ |

3.3 ช่องทางใดที่ท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร / งานบริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1) ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2) การประชุม/อบรม/สัมมนา การศึกษาดูงาน |
| ☐ 3) โทรศัพท์ / โทรสาร/Call Center | ☐ 4) วิทยุ /โทรทัศน์ /หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5) Website, E-mail, Web board | ☐ 6) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี /VCD |
| ☐ 7) นิทรรศการ / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเคลื่อนที่ | ☐ 8) อื่นๆ ระบุ |

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการใช้บริการของกรมป่าไม้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด หากท่านไม่เคยใช้บริการในข้อคำถามนั้นๆ ให้เลือกตอบข้อ “ไม่เกี่ยวข้อง”

4.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)
1. โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ในรอบปีที่ผ่านมา					
2. ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ มีความสอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวังของท่าน					

4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
ข้อมูลและสารสนเทศ						
1. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว						
2. ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอบน Website มีรูปแบบสวยงาม สะดวกในการค้นหา						
3. ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอเป็นประโยชน์กับท่าน ตรงตามความต้องการ						
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน						
5. ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก						
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน						
7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี						
เครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร						
8. ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว						
9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย						
10. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้หลากหลายช่องทางที่สะดวก (Website, Application, ติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์)						

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เกี่ยวข้อง (0)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)	
เจ้าหน้าที่						
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่						
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน						
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ						
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้						
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์						
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ						
โปรดระบุข้อมูลข่าวสาร/สารสนเทศที่ต้องการให้เผยแพร่เพิ่มเติมหรือปรับปรุง						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

- 5.1 สิ่งที่ทำให้ท่าน**พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ
- 1)
 - 2)
 - 3)

5.2 สิ่งที่ทำให้ท่าน**ไม่พึงพอใจ**ในบริการของกรมป่าไม้ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง	ระดับความไม่พึงพอใจ มาก → น้อย				
อันดับ 1.....	5	4	3	2	1
อันดับ 2.....	5	4	3	2	1
อันดับ 3.....	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกรมป่าไม้