

1388 / 15/10/16

15828  
15 ส.ค. 2560

วันที่ 15 ส.ค. 2560  
เวลา

# บันทึกข้อความ

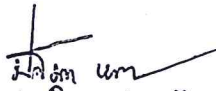
ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายพัฒนาโครงสร้างและระบบงาน โทร/โทรสาร ๐๒ ๕๓/๙๕๖๙๒  
ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๕๐๗ วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน  
ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก  
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓  
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา  
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้วยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อนำผล  
การประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น ในกรณีนี้ จึงขอดำเนินการขอความเห็นชอบจาก  
หน่วยงานของท่านเพื่อโปรดมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหรือผู้รับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
ดำเนินการกรอกแบบสอบถามตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวนหน่วยงานละ ๕ ชุด ส่งให้กลุ่มพัฒนา  
ระบบบริหาร ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ เพื่อดำเนินการต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

  
(นายปรามิธ ทานวิไล)  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เรียน ผอ. สอ.ที่ 11 (ลพ)

- ส่งไปตรวจและพิจารณา

- กพร. ขอความเห็นชอบการสำรวจความพึงพอใจ  
ต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการต่อส่วนราชการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวนหน่วยงานละ ๕ ชุด

- เสนอขอความเห็นชอบ สำนักทุกสำนัก / สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ส่งเอกสารพร้อมแบบสอบถาม จำนวน ๑๗ ชุด วันที่ ๑๗ ส.ค. ๒๕๖๐

  
(นางสาวปานทิพย์ ปลอดแก้ว)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

  
(นางจุติพร พิศุฑู)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ  
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ

  
(นายณิต สังขนิต) - 15 ส.ค. 2560

ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า  
รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ 13

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน  
 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ส่วน จำนวนทั้งสิ้น ๒๕ ข้อ คือ

- |           |                                    |              |
|-----------|------------------------------------|--------------|
| ส่วนที่ ๑ | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม     | จำนวน ๕ ข้อ  |
| ส่วนที่ ๒ | การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ | จำนวน ๑๘ ข้อ |
| ส่วนที่ ๓ | ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ        | จำนวน ๒ ข้อ  |

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

- ๑.๑ เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
- ๑.๒ ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของพื้นที่ของรัฐประเภท  
 ๑) ข้าราชการ  ๒) พนักงานราชการ  
 ๓) ลูกจ้างประจำ  ๔) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- ๑.๓ อายุ  
 ๑) ๒๐-๓๐ ปี  ๒) ๓๑-๔๐ ปี  ๓) ๔๑-๕๐ ปี  ๔) ๕๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๔ ระดับการศึกษา  
 ๑) ปวช./ปวส. และต่ำกว่า  ๒)ปริญญาตรี  ๓)ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
- ๑.๕ สังกัด (สำนัก/กอง/กลุ่ม).....

## ส่วนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน  
(เกณฑ์การให้คะแนน ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด)  
ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>					
๑) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
๒) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ และไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ					
๔) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
<b>ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>					
๑) การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ					
๒) ระยะเวลาในการจัดการให้บริการมีความเหมาะสม					
๓) สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม					
๔) มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
๕) มีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้					
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>					
๑) การแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๒) การประสานงานทางโทรศัพท์/โทรสาร					
๓) การติดต่อประสานงานผ่านทาง E-mail					
๔) การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์					
๕) การติดต่อประสานงานด้วยตนเอง					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ/ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาโดยรวม</b>					
๑) การให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๒) การตอบข้อหารือ/ คำวินิจฉัยเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว					
๓) การให้ความรู้เป็นไปอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ สอดคล้องกับความต้องการ					
๔) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
๕) คู่มือ/ แนวทางปฏิบัติและชัดเจน ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

๓.๑ ท่านคาดหวังให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการในเรื่องใด เพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....  
.....  
.....  
.....

๓.๒ ท่านไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เรื่องใด

.....  
.....  
.....  
.....

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง  
ความเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานครั้งต่อไป

