

ส่วนงานวิชาการ
รับที่ -4 พ.ย. 2562



ส่วนที่ **ด้านที่สุด**

บันทึกข้อความ

สจป.ที่ ๑๑ (สราญญ ๑๑๗)
รับที่.....
-4 พ.ย. 2562
วันที่.....เวลา.....

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ - ๓ ต่อ ๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ **๒๒๑๐๒** วันที่ **๒๕** ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตาม
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒

- เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ

กรมป่าไม้ขอส่งรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๔.๐๐-๑๖.๔๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักแผนงานและสารสนเทศ พร้อมแผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และตารางกำหนดจำนวนตัวอย่างของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ที่ต้องดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ทั้งนี้ หากมีความประสงค์ที่จะแก้ไขรายงานประชุม ขอให้โปรดแจ้งสำนักแผนงานและสารสนเทศ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ หากพ้นกำหนดเวลาถือว่ารับรองรายงานการประชุม และขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. สำนักและกลุ่มส่วนกลาง พิจารณาดำเนินการตามมติที่ประชุมและจัดส่งข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ
๒. สำนักเศรษฐกิจการป่าไม้ สำนักการอนุญาต สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำนักบริหารกลาง พิจารณาดำเนินการสำรวจความต้องการฯ จำนวนหน่วยงานละไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ตัวอย่าง และส่งให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ ภายในวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ เพื่อจะได้รวบรวมรายงานสรุปวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการฯ

/๓. สำนักจัดการ...

๓. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา เพื่อทราบ และพิจารณาสนับสนุนข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สำนักและกลุ่มส่วนกลางต่อไป
ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้ทางเว็บเพจศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ www.forest.go.th/service หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นายปรามินทร์ วงศ์สุวัฒน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รย)

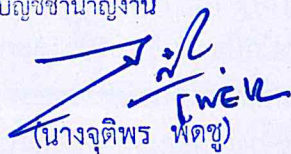
- ๖๕๐ โปรตทราบ
- กรป่าไม้ สว.๖๖๖ ราชบัณฑิตยสถาน
๑๐๖ กรป่าไม้ เป็นไปเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
กรมศุลกากร (GECC) ๑๖๕๖
ศรีวิชัย ๒/๒๕๖๒

- บันทึกเรื่อง ๖๕๐๖ สว.๖๖๖ สว.๖๖๖
๖/๒๕๖๒
นางสุภาพร เถลิงวงศ์

เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์


5 ๒๐ ๖๒
(นางพิชฌัย ทองสง่า)

เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

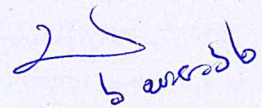

(นางจุติพร พิตชู)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ



- ครม
- สว.๖๖๖



(นายสัจรินทร์ ศรีเสน)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑

รายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้
ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒

วันศุกร์ที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๔.๐๐ - ๑๖.๔๐ น.

ณ ห้องประชุมสำนักแผนงานและสารสนเทศ กรมป่าไม้

รายชื่อผู้มาประชุม

รายชื่อผู้มาประชุม	รองอธิบดีกรมป่าไม้	ประธานคณะกรรมการ
๑) นางอำนวยการพร ชลดำรงค์กุล	รองอธิบดีกรมป่าไม้	ประธานคณะกรรมการ
๒) นางยุวดี ดีงามเลิศ	แทน ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง	คณะกรรมการ
๓) นายวรากร เกษมพันธ์กุล	แทน ผู้อำนวยการสำนักจัดการป่าชุมชน	คณะกรรมการ
๔) นางสาวสุชิตา บุญยอด	แทน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปลูกป่า	คณะกรรมการ
๕) นายธนพงศ์ โพธิ์แท่น	แทน ผู้อำนวยการสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	คณะกรรมการ
๖) นางสาวาสนา ก่อผล	แทน ผู้อำนวยการสำนักจัดการที่ดินป่าไม้	คณะกรรมการ
๗) นายพิเชษฐ ลือชานิมิตจิต	แทน ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	คณะกรรมการ
๘) นางสาวรัตนดา สอาดนิก	แทน ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาต	คณะกรรมการ
๙) นางสาววรรณมา มีเหม็ง	แทน ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	คณะกรรมการ
๑๐) นายสีชล เสือปรารงค์	แทน ผู้อำนวยการสำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ	คณะกรรมการ
๑๑) นางสาวจุฬาวลัย พรหมสุวรรณ	แทน ผู้อำนวยการสำนักเศรษฐกิจการป่าไม้	คณะกรรมการ
๑๒) นางสาวปิยภมล กลัดพ่วง	แทน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการ
๑๓) นางสาวพรพิมล จ้อยเล็ก	หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	คณะกรรมการ
๑๔) นายสุกันท์ พึ่งกุล	ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	คณะกรรมการ
๑๕) นางวรารวรรณ ธนะกิจรุ่งเรือง	ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๖) นายธนวรรธน์ พงษ์เกิด	แทน ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ และหัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูล ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๗) นางสาวดุขฎี เรืองรินทร์	หัวหน้าหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องรื้อรื้อทุกข์ และหัวหน้าฝ่ายบริหาร (อีกหน้าที่หนึ่ง) ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑) นางพรพิมล อมรโชติ	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
๒) นางพวงพรรณ หวังโพธิ์	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
๓) นางสาวสิริลักษณ์ ตาตะยานนท์	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
๔) นายพินิจศักดิ์ กลิ่นมาลา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้
๕) ส.ต.อ.หญิง วิยดา โล่ห์พิทักษ์สันติ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	สำนักบริหารกลาง
๖) นางสาวศรีชญา ทับจัน	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	สำนักบริหารกลาง
๗) นางเมธี วงศ์ศรีเพ็ง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	สำนักบริหารกลาง
๘) นางสาวสุวิมล ถนอมแผ้ว	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	สำนักบริหารกลาง
๙) นายปรเมษฐ มิญญา	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน	สำนักบริหารกลาง
๑๐) นางสาวพัชรินทร์ ดวงงาม	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	สำนักบริหารกลาง

๑๑) นางสาวภัสรุสรา พรหมโชติ	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
๑๒) นางสาวอุษา เชิดชู	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ	สำนักการอนุญาต
๑๓) นางสาวศศิธร อินทรชิต	นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
๑๔) นางสาวดารารัตน์ กุมภาธ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
๑๕) นางสาววารภรณ์ จำปา	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
๑๖) นางสาวปิยวรรณ วังอนานนท์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	สำนักแผนงานและสารสนเทศ
๑๗) นางสาวอนุสรุา ดวงแก้ว	เจ้าพนักงานธุรการ	สำนักแผนงานและสารสนเทศ
๑๘) นายปกรณ์ ศิริวิสิฐศักดิ์	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์	สำนักแผนงานและสารสนเทศ

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

นางอำนวยการพร ชลดำรงกุล รองอธิบดีกรมป่าไม้ ประธานคณะทำงานฯ กล่าวเปิดการประชุมและมอบหมายให้นางวารภรณ์ ณะกิจรุ่งเรือง ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ คณะทำงานและเลขานุการดำเนินการประชุม โดยนำเสนอระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องแจ้งให้ทราบ รายงานให้ที่ประชุมทราบต่อไป

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องแจ้งให้ทราบ

รายงานผลการดำเนินการโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๒๘ - ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒

ที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

รายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุมสำนักแผนงานและสารสนเทศ ซึ่งฝ่ายเลขานุการฯ ได้แจ้งเวียนให้คณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาแก้ไขตามหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/๑๓๑๒ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ปรากฏว่า ไม่มีหน่วยงานขอแก้ไขแต่ประการใด

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องติดตามผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมครั้งก่อน

๔.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ ตามแบบประเมินตนเอง (Self Checklist) จำนวน ๑๓ หัวข้อ

มติที่ประชุมครั้งก่อน มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนและสำนักบริหารกลาง

ผลการดำเนินงาน นางวารภรณ์ ณะกิจรุ่งเรือง ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

คณะทำงานและเลขานุการฯ มอบหมายให้นายธนวรรษ พงษ์เกิด นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูล ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ด้านกายภาพ ในหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย คือ ข้อ ๑ , ๓ , ๕ , ๖ , ๘ , ๙ , ๑๑ , ๑๒ , ๑๓ ซึ่งเป็นการดำเนินการด้านกายภาพ ภายในบริเวณศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ และศูนย์บริการฯ ได้ดำเนินการครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ อาจจะต้องปรับปรุงขนาดและพื้นที่ห้องศูนย์บริการฯ ให้มีความเหมาะสมสำหรับอำนวยความสะดวกประชาชนต่อไป

สำหรับสำนักบริหารกลาง ได้มอบหมายให้นายประเมษฐ มิฎณา นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน รายงานผลการดำเนินการในหัวข้อ ๒ , ๔ , ๗ , ๑๐ ซึ่งเป็นการดำเนินการด้านกายภาพ ในภาพรวมบริเวณภายในกรมป่าไม้ โดยแจ้งว่า ในข้อ ๒ สำนักบริหารกลาง ได้จัดเตรียมสถานที่จอดรถไว้สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ส่วนข้อ ๔ , ๗ , ๑๐ สำนักบริหารกลาง ได้เซ็นสัญญาจ้างที่ปรึกษาออกแบบสถานที่แล้ว เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ และคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ที่ประชุม รับทราบ

๔.๒ ฝ่ายเลขานุการ แจ้งความประสงค์ขอใช้ห้องเก็บของตรงบริเวณประตูทางเข้าตึกที่ดูแลโดย สำนักบริหารกลาง

มติที่ประชุมครั้งก่อน ประธานคณะทำงานฯ ขอให้ศูนย์บริการประชาชนใช้ห้องดังกล่าว ร่วมกันกับสำนักบริหารกลาง

ผลการดำเนินงาน นางยุวดี ดิงามเลิศ ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก สำนักบริหารกลาง แจ้งว่า ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สามารถเข้ามาใช้ห้องเก็บของตรงบริเวณประตูทางเข้าตึกได้

ที่ประชุม รับทราบ

๔.๓ การจัดทำแบบสอบถามความต้องการฯ ตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ

มติที่ประชุมครั้งก่อน มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ จัดทำแบบสอบถามความต้องการฯ

ผลการดำเนินงาน นายธนวรรธน์ พงษ์เกิด หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูล ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้ รายงานผลการดำเนินงานว่า ได้จัดทำร่างแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาร่าง แบบสอบถามฯ พร้อมทั้งกำหนดจำนวนตัวอย่างที่แต่ละหน่วยงานจะต้องนำไปสำรวจด้วยแล้ว เมื่อ อธิบดีกรมป่าไม้อนุมัติแผนการดำเนินการฯแล้ว จะส่งให้แต่ละหน่วยงานนำแบบสอบถามดังกล่าวไปสำรวจตามจำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับมอบหมายต่อไป

ที่ประชุม รับทราบ

๔.๔ ประธานคณะทำงานฯ มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ จัดอบรมให้ความรู้ โดย เชิญวิทยากรจากหน่วยงานที่ประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก(GECC) มาให้ความรู้ และจัดให้มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก(GECC)แล้ว เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานฯ ในปีต่อไป

มติที่ประชุมครั้งก่อน มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ดำเนินการ

ผลการดำเนินงาน นางวรารวรรณ ธนะกิจรุ่งเรือง ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ คณะทำงานและเลขานุการฯ รายงานผลการดำเนินงานว่า ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ได้จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๒๘ - ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม ชั้น ๔ อาคารสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ และห้องประชุม ๑ อาคารเทียมคมกฤส กรมป่าไม้ โดยเดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกรมวิชาการเกษตร โดยท่านรอง อธิบดีกรมป่าไม้ (นางอำนวยการพร ชลดำรงกุล) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิดการประชุม และนางศรีสำอาง โกศาสตร ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นวิทยากร บรรยายหัวข้อ “แนวทางการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)” โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน ๕๔ คน และมีการระดมความคิดเห็น (Workshop) ร่วมกันพิจารณาจัดทำข้อมูล ดังนี้

๑) ร่างแบบประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

๒) ร่างแผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๓) ร่างแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กรมป่าไม้ เพื่อนำไปสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า ๕๐๐ ตัวอย่าง

ที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเพื่อพิจารณา

สืบเนื่องจากโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ระหว่างวันที่ ๒๘ - ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ ซึ่งได้มีการระดมความคิดเห็น เพื่อจัดทำข้อมูลประกอบการดำเนินการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง ที่ประชุมจึงได้ร่วมกันพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง โดยสรุปผล ดังนี้

๕.๑ ร่างแบบประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน ๓ ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ พร้อมกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ จำนวน ๑๓ ข้อ

ข้อ ๑ , ๓ , ๕ , ๖ , ๘ , ๙ , ๑๑ , ๑๒, ๑๓ ซึ่งเป็นการดำเนินการด้านกายภาพ ภายในบริเวณศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โดยศูนย์บริการฯ ได้ดำเนินการครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ อาจจะต้องปรับปรุงขนาดและพื้นที่ห้องศูนย์บริการฯ ให้มีความเหมาะสมสำหรับอำนวยความสะดวกประชาชนต่อไป

ข้อ ๒ สำนักบริหารกลาง ได้จัดเตรียมสถานที่จอดรถไว้สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

ข้อ ๔ , ๗ , ๑๐ ซึ่งเป็นการดำเนินการด้านกายภาพภาพรวม ภายในบริเวณกรมป่าไม้ โดยสำนักบริหารกลาง ได้เซ็นสัญญาจ้างที่ปรึกษาออกแบบสถานที่แล้ว เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ และคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ที่ประชุม รับทราบ

เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ จำนวน ๒๔ ข้อหลัก ๕๒ หัวข้อย่อย

ข้อ ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ข้อย่อย ๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ประเภทงานบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

/ข้อย่อย ๑.๒...

ข้อย่อย ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
มติที่ประชุม ข้อย่อย ๑.๑ และ ๑.๒

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำ
แบบสอบถามฯ รวบรวม และวิเคราะห์ผลการสำรวจ โดยมอบหมายให้สำนักส่วนกลางที่มีงานบริการ นำแบบสอบถามฯ
ไปดำเนินการสำรวจ ช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๖๒ จำนวนสำนักละ ๑๐๐ ตัวอย่าง

ข้อ ๒. งานบริการ

ข้อย่อย ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้

- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน
- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อย่อย ๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มา
รับบริการ

ข้อย่อย ๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
มติที่ประชุม ข้อย่อย ๒.๑ ถึง ๒.๓

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูล
โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๓. สถานที่บริการ

ข้อย่อย ๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือ
บริการเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและ
ความมั่นคงของมนุษย์

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการ
ดำเนินการ ณ จุดให้บริการประชาชน และสำนักบริหารกลางเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินการในภาพรวมของ
กรมป่าไม้

ข้อ ๔. การออกแบบระบบงาน

ข้อย่อย ๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้
ประชาชนไม่ต้องรอคอย รับบริการนาน

ข้อย่อย ๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และ
ช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

ข้อย่อย ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และ
ทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน

ข้อย่อย ๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของ
แต่ละจุด เป็นต้น

ข้อย่อย ๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น
การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้
ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น

ข้อย่อย ๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

/ข้อย่อย ๔.๗...

ทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อย่อย ๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์ม

มติที่ประชุม ข้อ ๔.๑ ถึง ๔.๗

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยมีสำนักส่วนกลางที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๕. การจัดสรรบุคลากร

ข้อย่อย ๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้สำนักบริหารกลางเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อย่อย ๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

ข้อย่อย ๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๕.๒ และ ๕.๓

เห็นชอบมอบหมายให้สำนักส่วนกลางที่มีงานบริการเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๖. บุคลากรด้านการบริการ

ข้อย่อย ๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้สำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อย่อย ๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้สำนักส่วนกลางที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อย่อย ๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง

ข้อย่อย ๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๖.๓ และ ๖.๔

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อย่อย ๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการ จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ข้อย่อย ๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๖.๕ และ ๖.๖

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้และสำนักที่มีงานบริการเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

ข้อย่อย ๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อย่อย ๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๗.๑ และ ๗.๒

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสาขา เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อย่อย ๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยมีสำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อย่อย ๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสาขา เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อย่อย ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๙. ช่องทางการให้บริการ

ข้อย่อย ๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

ข้อย่อย ๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสาขา เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อย่อย ๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักที่มิงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ทำทนาย

ข้อย่อย ๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสาขา เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

ข้อย่อย ๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อย่อย ๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

ข้อย่อย ๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชน และสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อย่อย ๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักและกลุ่มส่วนกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค

ข้อย่อย ๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน

ข้อย่อย ๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้

- ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ
- อธิบายลักษณะปัญหาหรือข้อต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๑๔.๑ และ ๑๔.๒

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์สารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๑๕. ระบบฐานข้อมูล

ข้อย่อย ๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการ

ใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ข้อย่อย ๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยรวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๑๕.๑ และ ๑๕.๒

เห็นชอบมอบหมายให้สำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อย่อย ๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

ข้อย่อย ๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

มติที่ประชุม ข้อย่อย ๑๖.๑ และ ๑๖.๒

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์สารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ

ข้อย่อย ๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยมีสำนักที่มีงานบริการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

ข้อย่อย ๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น

- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที
- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมงเป็นต้น

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

ข้อย่อย ๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาคู่มือและทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจนโดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อย่อย ๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มี

คุณสมบัติ ดังนี้

- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน
- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้

เป็นปัจจุบัน

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้และสำนักบริหารกลาง เป็นหน่วยงาน

หลักในการดำเนินการ

ข้อ ๒๐. การพัฒนาระบบ Call center

ข้อย่อย ๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้

เป็นปัจจุบัน

ข้อย่อย ๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น

- โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%
- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

ข้อย่อย ๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

ข้อย่อย ๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

มติที่ประชุม

เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์สารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

ข้อ ๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

มิติที่ประชุม

- เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)

- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่
- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

มิติที่ประชุม

- เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

ข้อ ๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

- ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

มิติที่ประชุม

- เห็นชอบมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยมีสำนักที่มีงานบริการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูล

เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ

ข้อ ๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

๑.๑ กรมป่าไม้จะต้องมีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้

๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ จะประเมินโดยสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้

ข้อ ๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

เกณฑ์การประเมิน

๒.๑ กรมป่าไม้จะต้องมีการสร้างนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้ โดยต้องมีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของผู้รับบริการ

๒.๒ คณะอนุกรรมการฯ จะประเมินโดยการสัมภาษณ์ และการสังเกต ณ ศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้

ข้อ ๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน

๓.๑ กรมป่าไม้จะต้องมีการนำนวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ณ ศูนย์ราชการ สะดวกของกรมป่าไม้ โดยต้องมีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของผู้รับบริการ

๓.๒ คณะอนุกรรมการฯ จะประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้ หากมีผู้ใช้งานระบบดังกล่าวเกินร้อยละ ๓๐ ของจำนวนผู้รับบริการ

ฝ่ายเลขานุการ ขอเรียนว่า เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ คณะอนุกรรมการฯ จะประเมินจากผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้เชิงประจักษ์

ที่ประชุม รับทราบ

๕.๒ ร่างแผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ฝ่ายเลขานุการ ขอแก้ไข ดังนี้

๕.๒.๑ ขอแก้ไข การดำเนินการ ลำดับที่ ๓ จากเดิม แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แก้ไขเป็นปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๕.๒.๒ ขอแก้ไข หน่วยงานรับผิดชอบหลัก/รอง ลำดับที่ ๒ โดยให้ตัด สจป.ที่ ๑-๑๓ และสาขาออกไป

๕.๒.๓ ขอสลับลำดับที่ ๓ เปลี่ยนเป็นลำดับที่ ๑ , ลำดับที่ ๑ เปลี่ยนเป็นลำดับที่ ๒ และลำดับที่ ๒ เปลี่ยนเป็นลำดับที่ ๓

ที่ประชุม รับทราบ

๕.๓ ร่างแบบสอบถามความต้องการที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ พร้อมตารางกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ที่ประชุม ได้ร่วมกันพิจารณา และเสนอขอแก้ไข ดังนี้

๕.๓.๑ ขอให้แก้ไขวัตถุประสงค์ของการสำรวจความต้องการฯ ให้ชัดเจนว่าจะนำผลสำรวจไปดำเนินการต่ออย่างไร และให้ใส่ข้อความด้วยว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นความลับ

๕.๓.๒ ขอให้แก้ไขตัวเลือก ในข้อ ๑.๕ ตัวเลือกที่ ๗) อื่นๆ ระบุ... แก้ไขเป็น ๙) อื่นๆ ระบุ... และเพิ่มเติมตัวเลือกที่ ๗) เกษตร และ ๘) วิสาหกิจชุมชน

๕.๓.๓ หัวข้อ ประเด็นความต้องการ ขอให้ใส่เฉพาะหัวข้อหลัก ส่วนหัวข้อย่อยให้นำไปไว้ในภาคผนวกด้านหลัง และให้ตัดข้อความว่า กระบวนการ ออกไป

๕.๓.๔ หัวข้อ ระดับความต้องการ ขอให้แก้ไขเป็น ความต้องการ โดยให้ตัดช่องตัวเลือกระดับความต้องการจาก ๕ ช่อง เหลือแค่ ๒ ช่อง และแก้ไขเป็น ต้องการ หรือ ไม่ต้องการ

๕.๓.๕ ขอให้แก้ไข บริการตรวจสอบสิทธิทำกินในพื้นที่ป่าไม้ (สทก.) แก้ไขเป็น บริการตรวจสอบแปลงที่ดิน และบริการแปลแผนที่ภาพถ่ายดาวเทียม แก้ไขเป็น บริการข้อมูลพื้นที่ป่าไม้

มติที่ประชุม เห็นชอบมอบหมายให้ สำนักเศรษฐกิจการป่าไม้ สำนักการอนุญาต สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำนักบริหารกลางดำเนินการสำรวจความต้องการฯ จำนวนหน่วยงานละ ๑๐๐ ตัวอย่าง

ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่น ๆ
- ไม่มี

ปิดการประชุมเวลา ๑๖.๔๐ น.



(นายปกรณ์ ศรีวิไลสุศักดิ์)
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์
ผู้จัดรายงานการประชุม



(นายธนวรรธน์ พงษ์เกิด)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

แผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ใช้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
 เป้าหมายผลผลิต : กรมป่าไม้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
 เป้าหมายผลลัพธ์ : งานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ มีคุณภาพตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ลำดับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ												หน่วยงานรับผิดชอบหลัก/รอง	คำอธิบายแนวทางการดำเนินงาน / เอกสารหลักฐานอ้างอิง		
		พ.ศ. ๒๕๖๒						พ.ศ. ๒๕๖๓									
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
๑	ปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	↕														ศูนย์บริการประชาชน	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
๒	จัดทำข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) ในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง	↕														ศูนย์บริการประชาชน	*ข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง (Self Checklist) จำนวน ๓ เกณฑ์ประเมิน ดังนี้ เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อหลัก เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ ๒๔ ข้อหลัก เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์ ๓ ข้อหลัก
๓	จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และนำไปสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ไม่ต่ำกว่า ๕๐๐ ตัวอย่าง และมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจ และนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	↕														ศูนย์บริการประชาชน / สำนักและกลุ่มส่วนกลาง	รายงานสรุปผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
๔	จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)			↕											↕	ศูนย์บริการประชาชน	รายงานการประชุมคณะกรรมการ
๕	จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)			↕												ศูนย์บริการประชาชน	มีแผนงาน/โครงการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
๖	เสนอแผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ต่อผู้บริหาร เพื่อสั่งการให้หน่วยงานดำเนินการ	↕														ศูนย์บริการประชาชน	มีแผนงาน/โครงการที่นำเสนอต่อผู้บริหาร

แผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เป้าหมายผลผลิต : กรมป่าไม้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

เป้าหมายผลลัพท์ : งานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ มีคุณภาพตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ลำดับ	การดำเนินการ	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ												หน่วยงานรับผิดชอบ	คำอธิบายแนวทางการดำเนินงาน / เอกสารหลักฐานอ้างอิง		
			พ.ศ. ๒๕๖๑						พ.ศ. ๒๕๖๒									
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
๗	ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๑ แผน	←														สำนักและกลุ่มส่วนกลาง	ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน
๘	ยื่นใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๑ ครั้ง			↔												ศูนย์บริการประชาชน	ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๙	เข้ารับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จาก สป.ทส. และ สปบ.	อย่างน้อย ๑ ครั้ง						↔									ศูนย์บริการประชาชน	เอกสารประกอบข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง (Self Checklist)
๑๐	ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ ตามแผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก กรมป่าไม้	อย่างน้อย ๒ ครั้ง						↔									ศูนย์บริการประชาชน	รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้
๑๑	รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เสนอต่อผู้บริหาร	๑ ครั้ง															ศูนย์บริการประชาชน	รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

*เอกสารแนบท้ายแผน : แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้



(นายชนวรรธน์ พงษ์เกิด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ผู้จัดทำแผน



(นางวราวรรณ ชนงกิจรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนและสารสนเทศ

ผู้เสนอแผน



(นายปรมินทร์ วงศ์สุวัฒน์)

รองอธิบดีกรมป่าไม้

ปฏิบัติราชการแทน อธิบดีกรมป่าไม้

ผู้อนุมัติแผน

แบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC) กรมป่าไม้
โดย ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ



คำชี้แจง

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้ โดยจะนำผลการสำรวจไปพิจารณาจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ และคัดเลือกงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการที่จะใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

*จำเป็น

ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน

- 1.1 ชื่อ* นามสกุล* เบอร์โทร*
- 1.2 เพศ* 1) ชาย 2) หญิง
- 1.3 อายุ*
 1) ไม่เกิน 20 ปี 2) 21 – 30 ปี 3) 31 – 40 ปี
 4) 41 – 50 ปี 5) 51 – 60 ปี 6) 61 ปีขึ้นไป
- 1.4 ระดับการศึกษา*
 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
 4) ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า 5) อื่นๆ ระบุ.....
- 1.5 ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ*
 1) ประชาชนทั่วไป 2) ผู้ประกอบการนิติบุคคล / ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 3) นักศึกษา / นักเรียน 4) หน่วยงานราชการ
 5) องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร 6) กลุ่มสื่อมวลชน
 7) เกษตรกร 8) วิสาหกิจชุมชน
 9) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 : ความต้องการต่อกรมป่าไม้

1. ประเภทงานบริการ (โปรดเลือกงานบริการที่ต้องการใช้บริการในศูนย์ราชการสะดวก/สามารถเลือกได้มากกว่า 1 งานบริการ)

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1.1 จุดประชาสัมพันธ์ / จุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน		
1.2 การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540		
1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส		
1.4 การนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่**		
1.5 การปลูกป่าเอกชน**		
1.6 การรับรองไม้และผลิตภัณฑ์ไม้**		
1.7 การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้**		
1.8 การอนุญาตไม้ ของป่า และเลื่อยโซยนต์**		
1.9 การอนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้**		
1.10 การวิจัยและพัฒนาการป่าไม้**		
1.11 การส่งเสริมปลูกไม้มีค่า**		
1.12 การจัดการป่าชุมชน**		
1.13 การจัดการที่ดินป่าไม้**		
1.14 การป้องกันรักษาป่า		
1.15 การควบคุมไฟป่า		
1.16 ข้อมูลโครงการพระราชดำริ		
1.17 ข้อมูลกฎหมายป่าไม้		
1.18 ข้อมูลสารสนเทศป่าไม้		

2. วันและเวลาเปิดให้บริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
2.1 การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันทำการ) - เปิดให้บริการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 12.00 – 13.00 น. - เปิดให้บริการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 07.30 – 08.30 น. หรือ เวลา 16.30 – 17.30 น.		
2.2 การให้บริการนอกเวลาราชการ (วันหยุดราชการ) - เปิดให้บริการ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น.		
2.3 วันและเวลาอื่น ๆ (ระบุเวลา)		

3. สถานที่ให้บริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
3.1 สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ		
3.2 สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ		
3.3 สถานที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย		

4. ความง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
4.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน		
4.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง		
4.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		
4.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ		

5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
5.1 มีห้องจัดกิจกรรม ห้องรับรอง ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ		
5.2 ป้ายข้อความ / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		
5.3 อุปกรณ์ / เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย		

6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการ	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
6.1 มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและประเภทของงานที่ให้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		
6.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการได้ครบถ้วน		

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้

****ภาคผนวก**

1.4 การนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ ประกอบด้วย
1.4.1 การออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่
1.4.2 การนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่เข้าเขตด่านป่าไม้
1.4.3 การออกใบอนุญาตให้นำไม้หวงห้ามฯ ที่เคยอยู่ในสภาพเป็นสิ่งปลูกสร้าง หรือเคยอยู่ในสภาพเป็นเครื่องใช้ฯ เคลื่อนย้ายออกนอกเขตจังหวัด
1.5 การปลูกป่าเอกชน ประกอบด้วย
1.5.1 การขึ้นทะเบียนที่ดินเป็นส่วนป่า
1.5.2 การออกใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนที่ดินเป็นส่วนป่า และใบแทนหนังสือรับรองการตัดหรือโค่นไม้ที่ได้มาจากการทำสวนป่า
1.5.3 การโอนทะเบียนที่ดินเป็นส่วนป่า
1.5.4 การขึ้นทะเบียนตราแสดงการเป็นเจ้าของไม้
1.5.5 การยกเลิกตราแสดงการเป็นเจ้าของไม้
1.5.6 การรับแจ้งและการออกหนังสือรับรองการแจ้งตัดหรือโค่นไม้ที่ได้มาจากการทำสวนป่า
1.5.7 การรับลงทะเบียนหนังสือบัญชีแสดงรายการไม้ที่ได้มาจากการทำสวนป่า
1.5.8 การขออนุญาตใช้สถานที่เพื่อทำการแปรรูปไม้ที่ได้มาจากการทำสวนป่า
1.5.9 การเปลี่ยนแปลงชนิดของพันธุ์ไม้หรือจำนวนไม้ที่ทำการปลูกและบำรุงรักษาในดินที่ขึ้นทะเบียนที่ดินเป็นส่วนป่า
1.6 การรับรองไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ ประกอบด้วย
1.6.1 การออกหนังสือรับรองไม้ เพื่อส่งออกป้อนกราชอาณาจักร
1.6.2 การออกหนังสือรับรองไม้ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้ เพื่อส่งออกป้อนกราชอาณาจักร
1.7 การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้ ประกอบด้วย
1.7.1 การขออนุญาตตั้งค้ำไม้แปรรูป (โรงเลื่อย) เพื่อผลิตไม้แปรรูปหรือชิ้นไม้สับจากไม้ยางพาราและไม้ที่ปลูกขึ้นโดยเฉพาะ 13 ชนิด คือ ยูคาลิปตัส สะเดาเทียม สนทะเล สนปฏิพัทธ์ กระถินณรงค์ กระถินเทพา กระถินยักษ์ มะพร้าว มะไฟบ้าน มะปรางบ้าน จามจุรี และไม้ตาล ตามมติคณะรัฐมนตรี
1.7.2 การขออนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้เครื่องจักรเพื่อประดิษฐ์กรรม
1.7.3 การขออนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้แรงคน (โรงเลื่อยมือ) โรงงานแปรรูปไม้โดยใช้แรงคนเพื่อประดิษฐ์กรรม การขอทำการแปรรูปไม้เพื่อการค้า การขอทำการแปรรูปไม้มิใช่เพื่อการค้า และการขอมิแปรรูปไว้ในครอบครอง
1.7.4 การขออนุญาตตั้งโรงค้ำไม้แปรรูป
1.7.5 การขออนุญาตค้ำหรือมิไว้ในครอบครองเพื่อการค้า ซึ่งสิ่งประดิษฐ์ เครื่องใช้ หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่ทำด้วยไม้หวงห้าม
1.7.6 การขออนุญาต ปรับปรุงเครื่องจักร การเพิ่ม ลด เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ การเพิ่ม ลด เปลี่ยนแปลงการใช้วัตถุดิบ ย้ายสถานที่ตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้เครื่องจักรทุกประเภท
1.7.7 การขอรับโอน การแก้ไขอาณาเขตและสาระสำคัญ ในการอนุญาตด้านอุตสาหกรรมไม้
1.7.8 การขออนุญาตต่ออายุใบอนุญาตในกิจการอุตสาหกรรมไม้
1.7.9 การขออนุญาตทำการแปรรูปไม้ตั้งแต่พระอาทิตย์ตกถึงพระอาทิตย์ขึ้น
1.7.10 การขออนุญาตให้ประทับตราประจำต่อนหนังสือกำกับไม้แปรรูป หนังสือกำกับไม้ยางพาราแปรรูป และหนังสือกำกับสิ่งประดิษฐ์ เครื่องใช้ หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่ทำด้วยไม้หวงห้าม
1.8 การอนุญาตไม้ ของป่า และเลื่อยโซยนต์ ประกอบด้วย
1.8.1 การขออนุญาตค้ำหรือมิไว้ในครอบครองซึ่งของป่าหวงห้าม
1.8.2 การขอรับใบอนุญาตให้ผลิตเลื่อยโซยนต์
1.8.3 การขอรับใบอนุญาตให้มีเลื่อยโซยนต์
1.8.4 การขอรับใบอนุญาตให้นำเข้าเลื่อยโซยนต์
1.8.5 การขออนุญาตเปลี่ยนแปลงเลื่อยโซยนต์ให้มีกำลังเครื่องจักรกลเพิ่มขึ้นจากที่ระบุไว้ในใบอนุญาต
1.8.6 การขออนุญาตเปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้มีหรือใช้เลื่อยโซยนต์ให้แตกต่างไปจากที่ระบุไว้ในใบอนุญาต
1.8.7 การขออนุญาตนำเลื่อยโซยนต์ออกใช้นอกพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตเป็นการชั่วคราว
1.8.8 การขออนุญาตซ่อมแซมเลื่อยโซยนต์เป็นธุรกิจเพื่อลีนจ้าง

****ภาคผนวก(ต่อ)**

1.9 การอนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้ ประกอบด้วย
1.9.1 การขออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัย เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ (ตามมาตรา 16)
1.9.2 การขออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์การศึกษาหรือวิจัยทางวิชาการ ภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ (ตามมาตรา 17)
1.9.3 การขออนุญาตให้ทำการปลูกสร้างสวนป่าหรือปลูกไม้ยืนต้น ภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ (ตามมาตรา 20)
1.9.4 การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ ในเขตป่าตามมาตรา 4(1) แห่งพระราชบัญญัติป่าไม้ พุทธศักราช 2484 เพื่อทำเหมืองแร่
1.9.5 การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ ในเขตป่าตามมาตรา 4(1) แห่งพระราชบัญญัติป่าไม้ พุทธศักราช 2484 เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ
1.10 การวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ ประกอบด้วย
1.10.1 บริการตรวจพิสูจน์ไม้และรับรองคุณภาพไม้
1.10.2 บริการเมล็ดพันธุ์ไม้ป่า
1.10.3 บริการทางวิชาการป่าไม้
1.10.3.1 ข้อมูลคุณสมบัติไม้ (กายภาพ กลสมบัติและเคมี)
1.10.3.2 ข้อมูลผลิตผลป่า
1.10.3.3 ข้อมูลพลังงานไม้และชีวมวล
1.10.3.4 ข้อมูลโรคและแมลงป่าไม้
1.10.3.5 ข้อมูลการปลูกสร้าง การจัดการและดูแลสวนป่า
1.10.3.6 ข้อมูลการตัดแต่งและดูแลต้นไม้ (รุกขกร)
1.10.3.7 ข้อมูลถ่ายทอดเทคโนโลยีงานวิจัย
1.10.3.8 ข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา นวัตกรรมและการใช้ประโยชน์
1.10.3.9 ข้อมูลด้านอุตสาหกรรมไม้ การแปรรูปไม้ อบไม้ พัฒนาคุณภาพและป้องกันรักษาเนื้อไม้ แผ่นไม้ประกอบ วัสดุทดแทนไม้และ กาวติดไม้
1.10.3.10 ข้อมูลการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ
1.11 การส่งเสริมปลูกไม้มีค่า ประกอบด้วย
1.11.1 บริการแจกกล้าไม้
1.11.2 บริการลงทะเบียนปลูกต้นไม้ ผ่านระบบ e-Tree
1.12 การจัดการป่าชุมชน ประกอบด้วย
1.12.1 บริการลงทะเบียนป่าชุมชนออนไลน์
1.12.2 บริการข้อมูลสมุนไพรรักษาพื้นบ้าน
1.13 การจัดการที่ดินป่าไม้ ประกอบด้วย
1.13.1 บริการตรวจสอบแปลงที่ดิน
1.13.2 บริการตรวจสอบแนวเขตพื้นที่ป่าไม้
1.13.3 บริการข้อมูลป่าสงวนแห่งชาติ
1.13.4 บริการข้อมูลพื้นที่ป่าไม้



<https://bit.ly/2pF5J4F>

ตารางกำหนดจำนวนตัวอย่างของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ที่ต้องดำเนินการสำรวจความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมป่าไม้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับที่	หน่วยงานปฏิบัติ	จำนวนตัวอย่าง*
1	สำนักเศรษฐกิจการป่าไม้	100
2	สำนักการอนุญาต	100
3	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	100
4	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	100
5	สำนักจัดการป่าชุมชน	100
6	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้	100
7	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	100
8	สำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ	100
9	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	100
10	สำนักบริหารกลาง	100
	รวมทั้งสิ้น	1,000

*หมายเหตุ : จำนวนตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ผู้รับบริการซึ่งเป็นหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก
ทั้งผู้รับบริการเก่าและใหม่ ตามข้อ 1.5 ของแบบสอบถามความต้องการฯ