

รายงานประจำปี ๒๕๕๔

Annual Report ๒๐๑๑

ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้



สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คำนำ

สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มาติดต่อราชการที่สำนักจัดการที่ดินป่าไม้โดยตรง และสำรวจความพึงพอใจของประชาชน และเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ท้องที่ มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำการวิเคราะห์ผลสำรวจ แล้วนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าว มาปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงานต่อไป

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus) ขอขอบพระคุณประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ และกรมป่าไม้ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการด้วยความประทับใจ เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการ มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
ตุลาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
ระยะเวลาการดำเนินการ	๓
ประโยชน์ที่ได้รับ	๓
บทที่ ๒ วิธีการศึกษา	๔
แบบสอบถาม	๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖
การวิเคราะห์ข้อมูล	๖
บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗
ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗
การเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้	๑๐
ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้	๑๒
ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ	๑๔
และบุคลากรของกรมป่าไม้	
ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ	๑๘
ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้	๑๙
ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของ	๒๒
สำนักจัดการที่ดินป่าไม้	
บทที่ ๔ สรุปผลการศึกษา	๒๓
ภาคผนวก	๓๒

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓
ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้	๑๐
ตารางที่ ๓ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ ของประชาชนต่อกรมป่าไม้	๑๓
ตารางที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้	๑๕
ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้	๑๙
ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากร ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้	๒๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) แนวคิดหลัก คือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ คณะรัฐมนตรีมีการประชุมเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ได้เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ๗ หมวด ดังนี้

หมวดที่ ๑ การนำองค์กร (Leadership)

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(Customer and Stakeholder Focus)

หมวดที่ ๔ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Information and Technology)

หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource)

หมวดที่ ๖ การจัดการกระบวนการ (Process Management)

หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมป่าไม้ สำนักจัดการที่ดินป่าไม้จึงได้มีคำสั่งที่ ๒๑/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดเตรียมข้อมูลและสนับสนุนหน่วยงานในเรื่องต่างๆ เพื่อประกอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้

๒. ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การประจำปีของกรมป่าไม้ และติดตามผลการดำเนินการตามแผนการพัฒนาองค์การ

๓. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้

๔. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ต่อมากรมป่าไม้ ได้มีคำสั่งที่ ๓๒๘ /๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) ของกรมป่าไม้ (ทั้ง ๗ หมวดข้างต้น) ผลจากการดำเนินงานของคณะทำงาน หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus) กำหนดให้ทุกสำนักต้องดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ ๓ คือ ต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วทำการวิเคราะห์ผลสำรวจ แล้วนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๒ เพื่อศึกษาการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ ความคาดหวัง ความต้องการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

๒.๓ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ ของบุคลากรของกรมป่าไม้ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอื่นๆ ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ และกรมป่าไม้ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๔

๔. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ (ตุลาคม ๒๕๕๓ – กันยายน ๒๕๕๔)

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ

๕.๑ ทราบข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๕.๒ ทราบช่องทางการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ และความคาดหวัง ความต้องการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

๕.๓ ทราบระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ ของบุคลากรของกรมป่าไม้ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้

๕.๔ เป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แนวทาง กลยุทธ์การทำงานให้มีความรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

๕.๕ สนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

วิธีการศึกษา

การศึกษา ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมป่าไม้ และได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

๑. แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นมาจาก แนวคิด ทฤษฎี หลักการ ประกอบกับได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของผู้ที่เคยศึกษาในด้านนี้ แล้วนำมาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมานี้ ประกอบด้วย ส่วนที่กำหนดหัวข้อให้เลือกตอบแบบปลายปิด และส่วนที่มีคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบมีอิสระที่จะตอบและสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย ๗ ส่วนหลัก ดังต่อไปนี้

๑.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๒ ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

๑.๓ ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยตั้งข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

๑.๔ ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านบุคลากร ด้านช่องทางสื่อสาร และด้านกระบวนการทำงาน

๑.๕ ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑.๖ ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจต่อผลงาน/ บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริหารงานโดยภาพรวม การให้บริการของบุคลากร และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ของกรมป่าไม้

๑.๗ ส่วนที่ ๗ ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ในมิติด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลให้บริการ ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ กรมป่าไม้

การจัดทำแบบสอบถามในส่วนที่ ๓ ส่วนที่ ๖ และส่วนที่ ๓/ วิธีการตั้งคำถามเป็นมาตรวัดตามแบบของ Likert's Scale คำถามดังกล่าวมีคำตอบให้เลือกตอบข้อละ ๕ คำตอบ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม	ระดับคะแนนที่ได้
มีความคิดเห็น/ ความพึงพอใจมากที่สุด	ได้คะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
มีความคิดเห็น/ ความพึงพอใจมาก	ได้คะแนนเท่ากับ ๔ คะแนน
มีความคิดเห็น/ ความพึงพอใจปานกลาง	ได้คะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน
มีความคิดเห็น/ ความพึงพอใจน้อย	ได้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน
มีความคิดเห็น/ ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนนเท่ากับ ๑ คะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว ทำการจัดแบ่งอันตรภาคชั้นออกเป็น ๕ ชั้น เพื่อแบ่งบอกถึงระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ซึ่งการแบ่งอันตรภาคชั้นสามารถกำหนดได้ ดังต่อไปนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงที่สุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘๐$$

เมื่อได้ค่าอันตรภาคชั้นแล้ว สามารถกำหนดความหมายระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ โดยนำคำตอบแต่ละข้อของคำถามการมีส่วนร่วมมาหาค่าเฉลี่ยของคำตอบ หลังจากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยคำตอบทุกข้อที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับอันตรภาคชั้นที่ได้กำหนดไว้ จะสามารถทำให้ทราบระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งในแต่ละอันตรภาคชั้นสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ได้ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ที่น้อยมาก

ได้ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑–๒.๖๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ได้ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑–๓.๔๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชน อยู่ในระดับสูง

ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชน อยู่ในระดับสูงมาก

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๑ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔

๒.๒ การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอื่นๆ ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้

๒.๓ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๓ ถึง กันยายน ๒๕๕๔

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ทุกฉบับ (editing) ทำการลงรหัส (coding) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เป็นข้อมูลพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปตารางและแสดงค่าสถิติอย่างง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ (frequency distribution) ค่าสูงสุด (maximum) ค่าต่ำสุด (minimum) และค่าเฉลี่ย (mean) ประกอบคำอธิบายข้อมูลในตาราง

บทที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. อายุ			N = ๑๐๐
น้อยกว่า ๓๑ ปี	๒๐	๒๐.๐	อายุน้อยที่สุด
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๓๑.๐	เท่ากับ ๒๓ ปี
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๓	๓๓.๐	อายุมากที่สุด
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๐	๑๐.๐	เท่ากับ ๖๓ ปี
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	๒.๐	
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ ๔๐ ปี			
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐	
๒. เพศ			N = ๑๐๒
ชาย	๓/๐	๖๘.๖๐	
หญิง	๓๒	๓๑.๔๐	
รวม	๑๐๒		

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ			N = ๙๙
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕๙	๕๙.๖	
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๓	๔.๐	
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๙	๒๙.๓	
เกษตรกรรวม	๕	๕.๑	
ข้าราชการบำนาญ	๐	๐.๐	
อาจารย์ / นิสิต / นักศึกษา / นักเรียน	๒	๒.๐	
อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐.๐	
รวม	๙๙	๑๐๐.๐	
๔. ระดับการศึกษา			N = ๑๐๑
ปวช./ ปวส. และต่ำกว่า	๕๖	๕๕.๕	
ปริญญาตรี	๕๑	๕๐.๕	
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๔	๔.๐	
รวม	๑๐๑	๑๐๐.๐๐	
๕. สถานประกอบการหรือหน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในจังหวัด			N = ๑๐๓
ขอนแก่น	๔	๓.๙	
ราชบุรี	๑๘	๑๗.๕	
สุโขทัย	๓	๒.๙	
กรุงเทพมหานคร	๕	๔.๙	
นครศรีธรรมราช	๙	๘.๗	
สงขลา	๓	๖.๘	
สุราษฎร์ธานี	๑๖	๑๕.๕	
กระบี่	๓	๒.๙	
ตาก	๘	๗.๘	
เชียงใหม่	๑๑	๑๐.๗	
อุดรธานี	๕	๔.๙	
มุกดาหาร	๒	๑.๙	

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
อุปถัมภ์ราชธานี	๕	๔.๙	
นครราชสีมา	๕	๔.๙	
กาญจนบุรี	๑	๑.๐	
ไม่ระบุ	๑	๑.๐	
รวม	๑๐๓	๑๐๐.๐๐	

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ อายุ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีอายุน้อยเท่ากับ ๔๐ ปี โดยมีอายุน้อยที่สุดเท่ากับ ๒๓ ปี และมีอายุมากที่สุดเท่ากับ ๖๗ ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ รองลงมามีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีอายุน้อยกว่า ๓๑ ปี มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี และมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐, ๒๐.๐, ๑๐.๐ และ ๒.๐ ตามลำดับ

๑.๒ เพศ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๒ ตัวอย่าง เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖ และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔

๑.๓ อาชีพ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๙๙ ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖ รองลงมามีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน เกษตรกรรม ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และอาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓, ๕.๑, ๔.๐ และ ๒.๐ ตามลำดับ

๑.๔ ระดับการศึกษา ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๑ ตัวอย่าง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ รองลงมาจากจบการศึกษาระดับปวช./ ปวส. และต่ำกว่า และจบการศึกษาระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ และ ๔.๐ ตามลำดับ

๑.๕ สถานประกอบการหรือหน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในจังหวัด ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีสถานประกอบการหรือหน่วยงาน ตั้งอยู่ในจังหวัดราชบุรี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ รองลงมาอยู่ในท้องที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ นครศรีธรรมราช ตาก สงขลา กรุงเทพมหานคร อุตรธานี อุบลราชธานี นครราชสีมา ขอนแก่น สุโขทัย

กระบี่ มุกดาหาร และกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕, ๑๐.๗, ๘.๗, ๗.๘, ๖.๘, ๕.๙, ๕.๙, ๕.๙, ๕.๙, ๓.๙, ๒.๙, ๒.๙, ๑.๙ และ ๑.๐ ตามลำดับ

๒. การเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้ ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้			N = ๑๐๓
ไม่เคย	๑๑	๑๐.๗	
เคย	๙๒	๘๙.๓	
รวม	๑๐๓	๑๐๐	
๒. ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ ที่เคยใช้บริการ			N = ๑๐๓
๒.๑ ผูกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้ เป็นต้น	๖๒	๖๐.๒	
๒.๒ ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงาน วิชาการป่าไม้	๒๑	๒๐.๔	
๒.๓ การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๗	๖.๘	
๒.๔ การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรม ป่าไม้	๖	๕.๘	
๒.๕ การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๒๔	๒๓.๓	
๒.๖ การอนุญาตไม้และของป่า	๑๐	๙.๗	
๒.๗ การอนุญาตปล่อยไซยนต์	๗	๖.๘	
๒.๘ การขอรับบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ขอกล้าไม้ ขอ ใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ข้อมูลที่ดินป่าไม้ แผนที่ และข้อมูลด้านการเงิน	๘	๗.๘	

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ช่องทางที่เข้าถึงผลงาน/บริการ ของกรมป่าไม้ได้สะดวกที่สุด			N = ๑๐๓
๓.๑ การประชุม / อบรม / สัมมนา	๕๖	๕๔.๔	
๓.๒ วิทยุ / โทรทัศน์ / หนังสือพิมพ์	๒๘	๒๗.๒	
๓.๓ Website, E-mail, Web board	๔๔	๔๒.๗	
๓.๔ โทรศัพท์ / โทรสาร	๒๖	๒๕.๒	
๓.๕ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงาน ประจำปี	๓๐	๒๙.๑	
๓.๖ นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๖	๑๕.๕	
๓.๗ Multi-media (CD / VCD)	๔	๓.๙	
๓.๘ การศึกษาดูงาน	๑๒	๑๑.๗	
๓.๙ ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๔๐	๓๘.๘	
๓.๑๐ อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกรมป่าไม้	๑	๑.๐	

จากตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้ ของประชาชน
ที่มาติดต่อราชการ จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ การใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่ม
ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เคยใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓ และไม่เคยใช้ผลงาน/
บริการของกรมป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗

๒.๒ ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ ที่เคยใช้บริการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เคยใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ สรุปได้ดังนี้

๑) เข้ารับการฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การ
เพาะปลูก และการดูแลป่าไม้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒

๒) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓

๓) ข้อมูลทางด้านงานวิจัยและข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ

- ๔) การอนุญาตไม้และของป่า คิดเป็นร้อยละ ๙.๓
- ๕) การขอรับบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ขอกู้ไม้ ขอใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าสงวน
ข้อมูลที่ดินป่าไม้ แผนที่ และข้อมูลด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘
- ๖) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘
- ๓) การอนุญาตเลื่อยโซยนต์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘
- ๘) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๕.๘
- ๒.๓ ช่องทางที่เข้าถึงผลงาน/บริการ ของกรมป่าไม้ได้สะดวกที่สุด ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีช่องทางที่เข้าถึงผลงาน/บริการ ของกรมป่าไม้ สรุปได้ดังนี้
 - ๑) การประชุม / อบรม / สัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔
 - ๒) Website, E-mail, Web board คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓
 - ๓) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘
 - ๔) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑
 - ๕) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒
 - ๖) โทรศัพท์/ โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒
 - ๓) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕
 - ๘) การศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓
 - ๙) Multi-media (CD / VCD) คิดเป็นร้อยละ ๓.๙
 - ๑๐) อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกรมป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐

๓. ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของประชาชนต่อกรมป่าไม้ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของประชาชนต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของ ประชาชนต่อกรมป่าไม้	ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของประชาชน						ระดับ
	สูงที่สุด	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$ /SD.	ความ คิดเห็น
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงาน หลักในการบริหารจัดการ ทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์ สูงสุดต่อประเทศชาติ (N = ๙๒)	๓๐ (๓๒.๖%)	๔๓/ (๕๑.๑%)	๑๑ (๑๒.๐%)	๓ (๓.๓%)	๑ (๑.๑%)	๔.๑๑ /๐.๘๒	สูง
๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้ มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ (N = ๙๑)	๑๐ (๑๑.๐%)	๔๑ (๔๕.๑%)	๓๐ (๓๓.๐%)	๙ (๙.๙%)	๑ (๑.๑%)	๓.๕๕ /๐.๘๖	สูง
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มี ความทันสมัย (ด้านนโยบาย และแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่) (N = ๙๒)	๑๐ (๑๐.๙%)	๔๒ (๔๕.๓%)	๓๔ (๓๗.๐%)	๕ (๕.๔%)	๑ (๑.๑%)	๓.๖๐ /๐.๘๐	สูง
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส (N = ๙๑)	๕ (๕.๕%)	๒๓/ (๒๕.๓%)	๔๖ (๕๐.๕%)	๙ (๙.๙%)	๔ (๔.๔%)	๓.๒๒ /๐.๘๓	ปานกลาง
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็น มืออาชีพ (มีความรู้ ความสามารถ มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ) (N = ๙๑)	๑๑ (๑๒.๑%)	๔๕ (๔๙.๕%)	๒๓/ (๒๕.๓%)	๘ (๘.๘%)	๐ (๐.๐%)	๓.๖๕ /๐.๘๑	สูง
๓.๖ ประสิทธิภาพในการ ให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน) (N = ๙๐)	๙ (๑๐.๐%)	๓๘ (๔๒.๒%)	๓๖ (๔๐.๐%)	๕ (๕.๖%)	๒ (๒.๒%)	๓.๕๒ /๐.๘๔	สูง

จากตารางที่ ๓ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของประชาชน
ต่อกรมป่าไม้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง มีระดับ
ความคิดเห็น รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๓.๑ ประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๒ ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๔.๑๑$)

๓.๒ ประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๑ ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้ มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๕$)

๓.๓ ประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๒ ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๐$)

๓.๔ ประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๑ ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๒$)

๓.๕ ประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๑ ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๕$)

๓.๖ ประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๐ ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๒$)

๔. ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้ ประกอบด้วยข้อมูลด้านบุคลากร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านกระบวนการทำงาน มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

ความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ด้านบุคลากร : ประชาชนคาดหวังให้บุคลากรกรมป่าไม้มีลักษณะอย่างไร			N = ๑๐๓
๑.๑ มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๓/๙	๓๖.๓	
๑.๒ ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๖๖	๖๔.๑	
๑.๓ มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๖๓	๖๕.๐	
๑.๔ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๖๓	๖๑.๒	
๑.๕ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓/๐	๖๘.๐	
๑.๖ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๕๐	๔๘.๕	
๑.๗ ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๓๘	๓๖.๙	
๑.๘ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๕๑	๔๙.๕	
๑.๙ มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๔๓	๔๕.๖	
๑.๑๐ อื่นๆ ได้แก่ มีการแต่งตั้งและเลื่อนระดับในตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างไม่เป็นธรรม	๘	๓.๘	
๒. ด้านช่องทางการสื่อสาร : ประชาชนต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำผลงาน/บริการในรูปแบบใดมากที่สุด			
๒.๑ แผ่นปลิว	๓๔	๓๓.๐	N = ๑๐๓
๒.๒ แผ่นพับ	๔๑	๓๙.๘	
๒.๓ ภาพพริก	๔	๓.๙	
๒.๔ ไปสเตอร์	๒๕	๒๔.๓	
๒.๕ วารสาร	๔๒	๔๐.๘	
๒.๖ คู่มือ/ แนวทาง	๕๐	๔๘.๕	
๒.๗ จดหมายข่าว	๑๓	๑๖.๕	
๒.๘ ป้ายโฆษณา	๑๒	๑๑.๓	
๒.๙ เทปเสียง	๔	๓.๙	
๒.๑๐ แผ่นซีดี -รวม	๑๖	๑๕.๕	
๒.๑๑ VCD / DVD	๑๖	๑๕.๕	

ตารางที่ ๔ (ต่อ)

ความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒.๑๒ วีดิทัศน์	๘	๓.๘	
๒.๑๓ บทความในหนังสือพิมพ์	๓๒	๓๑.๑	
๒.๑๔ สารคดีทางวิทยุ	๑๖	๑๕.๕	
๒.๑๕ สารคดีโทรทัศน์	๕๘	๕๖.๓	
๒.๑๖ สปอตวิทยุ	๒๐	๑๙.๕	
๒.๑๗ สปอตโทรทัศน์	๒๑	๒๐.๕	
๒.๑๘ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๒๖	๒๕.๒	
๒.๑๙ ชุมนิทรรศการ	๑๒	๑๑.๗	
๒.๒๐ Website	๓๘	๓๖.๙	
๒.๒๑ อื่นๆ call center ให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ	๕	๓.๙	
๓. ด้านกระบวนการทำงาน : ประชาชนต้องการให้กรมป่าไม้ พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ในด้านใดบ้าง			
๓.๑ ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๕	๓.๙	N = ๑๐๓
๓.๒ การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๖๓	๖๕.๐	
๓.๓ การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๕๓	๕๑.๕	
๓.๔ ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๖๒	๖๐.๒	
๓.๕ มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๔๑	๓๙.๘	
๓.๖ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๔๑	๓๙.๘	
๓.๗ มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๔๙	๔๗.๖	
๓.๘ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๔๕	๔๓.๗	
๓.๙ อื่นๆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่	๕	๓.๙	

จากตารางที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ ด้านบุคลากร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ ด้านบุคลากร ดังนี้

- ๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓)
- ๒) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐)
- ๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ (คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐)
- ๔) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ (คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑)
- ๕) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒)
- ๖) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ (คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕)
- ๗) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข (คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕)
- ๘) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น (คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖)
- ๙) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ (คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙)
- ๑๐) อื่นๆ ได้แก่ มีการแต่งตั้งและเลื่อนระดับในตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างไม่เป็นธรรม (คิดเป็นร้อยละ ๓.๘)

๔.๒ ด้านช่องทางการสื่อสาร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ ด้านช่องทางการสื่อสาร ใน ๕ ลำดับแรกดังนี้

- ๑) สารคดีโทรทัศน์ (คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓)
- ๒) คู่มือ/แนวทาง (คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕)
- ๓) วารสาร (คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘)
- ๔) แผ่นพับ (คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘)
- ๕) Website (คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙)

๔.๓ ด้านกระบวนการทำงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ดังนี้

- ๑) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐)
- ๒) ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว (คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒)
- ๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕)

- ๔) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครอบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย (คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖)
- ๕) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม (คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓)
- ๖) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ (คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘)
- ๓) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ (คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘)
- ๘) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ (คิดเป็นร้อยละ ๓.๙)
- ๙) อื่นๆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่ (คิดเป็นร้อยละ ๓.๙)

๕. ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การศึกษา ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานจัดการที่ดินป่าไม้ ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

- ๕.๑ ต้องการให้หัวหน้าหน่วยงานระดับกรม ลงไปสัมผัสการปฏิบัติงานจริงในส่วนภูมิภาคบ้าง
- ๕.๒ สามารถสืบค้นข้อมูลจาก Website ของกรมป่าไม้ ในเรื่องตำแหน่งอาณาเขตที่ดิน
- ๕.๓ ต้องการให้กรมป่าไม้รักษาพื้นที่ป่าไว้ได้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ
- ๕.๔ อยากให้กรมป่าไม้อนุมัติแผนงานโดยเร็ว และอยากให้จัดสรรอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่มีความทันสมัยใช้ในหน่วยงานภาคสนาม
- ๕.๕ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรป่าไม้ ได้แก่
 - ๑) พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๓
 - ๒) พระราชบัญญัติป่าไม้พุทธศักราช ๒๔๘๔
 - ๓) กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๖ ดำเนินการเกี่ยวกับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับป่าไม้อย่างเคร่งครัด

๖. ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลงาน/ บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้ ประกอบด้วยข้อมูล การบริหารงานโดยภาพรวม การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการของบุคลากร มีรายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้

การให้บริการของกรมป่าไม้	ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้						ระดับ
	สูงที่สุด	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$ /SD.	ความพึงพอใจ
๑. การบริหารงานโดยภาพรวม							
๑.๑ โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน/ บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้ (N =๑๐๓)	๘ (๗๙.๘%)	๕๓ (๕๑.๕%)	๓๓ (๓๕.๙%)	๕ (๕.๙%)	๐ (๐.๐%)	๓.๖๒ /๐.๓๐	สูง
๑.๒ ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน (N =๑๐๓)	๘ (๗.๘๐%)	๔๔ (๔๒.๓%)	๔๓ (๔๑.๓%)	๖ (๕.๘%)	๒ (๑.๙%)	๓.๔๙ /๐.๘๐	สูง
๒. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร							
๒.๑ ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน/ธุรกิจของประชาชน (N =๑๐๓)	๑๕ (๑๔.๖%)	๓๔ (๓๓.๐%)	๔๕ (๔๓.๗%)	๘ (๗.๘%)	๑ (๑.๐%)	๓.๕๒ /๐.๘๓	สูง
๒.๒ ข้อมูลมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ (N =๑๐๐)	๑๔ (๑๔.๐%)	๓๘ (๓๘.๐%)	๔๓ (๔๓.๐%)	๕ (๕.๐%)	๐ (๐.๐%)	๓.๖๑ /๐.๓๙	สูง
๒.๓ ข้อมูลมีความครอบคลุม สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (N =๑๐๒)	๑๖ (๑๕.๗%)	๓๘ (๓๗.๓%)	๔๑ (๔๐.๒%)	๔ (๓.๙%)	๓ (๒.๙%)	๓.๕๙ /๐.๙๑	สูง
๒.๔ ท่านได้รับข้อมูลจากกรมป่าไม้อย่างสม่ำเสมอ (N =๑๐๓)	๑๐ (๙.๗%)	๔๑ (๓๙.๘%)	๓๓ (๓๕.๙%)	๑๒ (๑๑.๗%)	๓ (๒.๙%)	๓.๔๒ /๐.๙๒	สูง

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

การให้บริการของกรมป่าไม้	ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้						ระดับความพึงพอใจ
	สูงที่สุด	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$ / SD.	
๒.๕ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ทันความต้องการ (N = ๑๐๐)	๑๓ (๑๓.๐%)	๒๙ (๒๙.๐%)	๔๘ (๔๘.๐%)	๓ (๓.๐%)	๓ (๓.๐%)	๓.๔๒ /๐.๙๑	สูง
๒.๖ ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก (N = ๑๐๒)	๑๒ (๑๑.๘%)	๔๙ (๔๘.๐%)	๓๔ (๓๓.๓%)	๕ (๔.๙%)	๒ (๒.๐%)	๓.๖๓ /๐.๘๓	สูง
๒.๗ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้สะดวก (N = ๑๐๑)	๑๓ (๑๒.๙%)	๔๓ (๔๒.๖%)	๓๙ (๓๘.๖%)	๔ (๔.๐%)	๒ (๒.๐%)	๓.๖๐ /๐.๘๔	สูง
๒.๘ ความรวดเร็วในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ (N = ๑๐๑)	๑๕ (๑๔.๙%)	๔๐ (๓๙.๖%)	๔๒ (๔๑.๖%)	๔ (๔.๐%)	๐ (๐.๐%)	๓.๖๕ /๐.๓๘	สูง
๒.๙ การจัดหมวดหมู่ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเหมาะสม (N = ๑๐๑)	๑๒ (๑๑.๙%)	๕๓ (๕๒.๕%)	๓๐ (๒๙.๓%)	๖ (๕.๙%)	๐ (๐.๐%)	๓.๓๐ /๐.๓๕	สูง
๓. การให้บริการของบุคลากร							
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น (N = ๑๐๓)	๒๐ (๑๙.๔%)	๔๕ (๔๓.๓%)	๓๓ (๓๒.๐%)	๒ (๑.๙%)	๓ (๒.๙%)	๓.๓๕ /๐.๘๙	สูง
๓.๒ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงาน (N = ๑๐๓)	๒๐ (๑๙.๔%)	๔๓ (๔๕.๖%)	๓๐ (๒๙.๑%)	๓ (๒.๙%)	๓ (๒.๙%)	๓.๓๖ /๐.๙๐	สูง
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี (N = ๑๐๓)	๒๕ (๒๔.๓%)	๕๔ (๕๒.๔%)	๒๒ (๒๑.๔%)	๐ (๐.๐%)	๒ (๑.๙%)	๓.๙๓ /๐.๘๐	สูง
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็น (N = ๑๐๒)	๒๑ (๒๐.๖%)	๔๙ (๔๘.๐%)	๓๐ (๒๙.๔%)	๑ (๑.๐%)	๑ (๑.๐%)	๓.๘๖ /๐.๓๘	สูง
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ทันความต้องการ (N = ๑๐๓)	๑๓ (๑๖.๕%)	๔๔ (๔๒.๓%)	๓๓ (๓๕.๙%)	๕ (๔.๙%)	๐ (๐.๐%)	๓.๓๑ /๐.๘๐	สูง
๓.๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (N = ๑๐๓)	๒๒ (๒๑.๔%)	๔๓ (๔๑.๓%)	๓๑ (๓๐.๑%)	๕ (๔.๙%)	๒ (๑.๙%)	๓.๓๖ /๐.๙๑	สูง

จากตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/ บริการ และบุคลากรของ กรมป่าไม้ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ การบริหารงานโดยภาพรวม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ความพึงพอใจต่อผลงาน/ บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๒$)

๒) มีระดับความพึงพอใจต่อ ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ ตรงกับความ ต้องการ และความคาดหวังของประชาชน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๔๙$)

๖.๒ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน/ธุรกิจของประชาชน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๒$)

๒) ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๑$)

๓) ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลมีความครอบคลุมสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๙$)

๔) ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลจากกรมป่าไม้อย่างสม่ำเสมอ อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๔๒$)

๕) ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ทันความต้องการ อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๔๒$)

๖) ระดับความพึงพอใจที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๓$)

๗) ระดับความพึงพอใจที่สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้สะดวก อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๐$)

๘) ระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๕$)

๙) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดหมวดหมู่ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเหมาะสม อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๓๐$)

๖.๓ การให้บริการของบุคลากร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๗๕$)

๒) ระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๗๖$)

๓) ระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๙๓$)

๔) ระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็น อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๘๖$)

๕) ระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ทันความต้องการ อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๗๑$)

๖) ระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๗๖$)

๗. ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนัก จัดการที่ดินป่าไม้ ประกอบด้วยข้อมูล ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลที่ใช้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้

การให้บริการ ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้	ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้						ระดับ ความพึง พอใจ
	สูงที่สุด	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$ /SD.	
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (N =๑๐๓)	๙ (๘.๓%)	๕๑ (๔๙.๕%)	๓๙ (๓๗.๙%)	๔ (๓.๙%)	๐ (๐.๐%)	๓.๖๓ /๐.๓/๐	สูง
๑.๒ มีระบบที่ทำให้การบริการสะดวกรวดเร็ว (N =๑๐๓)	๑๐ (๙.๓%)	๕๐ (๔๘.๕%)	๓๘ (๓๖.๙%)	๕ (๔.๙%)	๐ (๐.๐%)	๓.๖๓ /๐.๓/๓	สูง
๑.๓ มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง (N =๑๐๓)	๙ (๘.๓%)	๔๔ (๔๒.๓%)	๔๒ (๔๐.๘%)	๘ (๗.๘%)	๐ (๐.๐%)	๓.๕๒ /๐.๓/๓	สูง
๑.๔ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ (N =๑๐๓)	๑๐ (๙.๓%)	๓๕ (๓๔.๐%)	๕๑ (๔๙.๕%)	๖ (๕.๘%)	๑ (๑.๐%)	๓.๕๖ /๐.๓/๙	สูง
๑.๕ มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (N =๑๐๓)	๑๐ (๙.๓%)	๓๓ (๓๒.๐%)	๕๐ (๔๘.๕%)	๘ (๗.๘%)	๒ (๑.๙%)	๓.๔๐ /๐.๘๔	ปานกลาง
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๒.๑ เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน (N =๑๐๓)	๒๔ (๒๓.๓%)	๔๔ (๔๒.๓%)	๓๒ (๓๑.๑%)	๒ (๑.๙%)	๑ (๑.๐%)	๓.๘๕ /๐.๘๓	สูง
๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว (N =๑๐๒)	๑๘ (๑๗.๖%)	๔๓ (๔๒.๒%)	๓๕ (๓๔.๓%)	๔ (๓.๙%)	๒ (๒.๐%)	๓.๓/๐ /๐.๘๘	สูง
๒.๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (N =๑๐๓)	๒๐ (๑๙.๔%)	๕๑ (๔๙.๕%)	๒๙ (๒๘.๒%)	๒ (๑.๙%)	๑ (๑.๐%)	๓.๘๕ /๐.๓/๙	สูง
๒.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร (N =๑๐๓)	๒๑ (๒๐.๔%)	๕๘ (๕๖.๓%)	๒๐ (๑๙.๔%)	๓ (๒.๙%)	๑ (๑.๐%)	๓.๙๒ /๐.๓/๘	สูง

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

การให้บริการ ของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้	ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้						ระดับ ความพึง พอใจ
	สูงที่สุด	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$ /SD.	
๒.๕ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ของผู้ให้บริการ (N = ๑๐๓)	๑๓/ (๑๖.๕%)	๕๖ (๕๕.๓%)	๓๖ (๓๕.๐%)	๒ (๑.๙%)	๒ (๑.๙%)	๓.๓๑/๒ /๐.๘๓	สูง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
สะดวก							
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มา ติดต่อ (N = ๑๐๓)	๑๐ (๙.๗%)	๓๐ (๒๙.๑%)	๔๓/ (๔๕.๖%)	๑๓ (๑๒.๖%)	๓ (๒.๙%)	๓.๓๐ /๐.๙๒	ปานกลาง
๓.๒ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ (N = ๑๐๓)	๑๔ (๑๓.๖%)	๓๘ (๓๖.๙%)	๔๐ (๓๘.๘%)	๙ (๘.๗%)	๒ (๑.๙%)	๓.๕๒ /๐.๙๑	สูง
๓.๓ มีห้องน้ำสะอาด (N = ๑๐๐)	๑๕ (๑๕.๐%)	๓๔ (๓๔.๐%)	๓๓/ (๓๓.๐%)	๑๓ (๑๓.๐%)	๑ (๑.๐%)	๓.๔๙ /๐.๙๔	สูง
๔. ด้านข้อมูลที่ให้บริการ							
๔.๑ มีข้อมูลเอกสาร/ข้อมูล ดิจิทัล ไว้สำหรับบริการ (N = ๑๐๒)	๑๑ (๑๐.๘%)	๔๔ (๔๓.๑%)	๓๙ (๓๘.๒%)	๓/ (๖.๙%)	๑ (๑.๐%)	๓.๕๖ /๐.๘๒	สูง
๔.๒ ข้อมูลมีความทันสมัย (N = ๑๐๓)	๑๒ (๑๑.๗%)	๔๐ (๓๘.๘%)	๔๓ (๔๑.๗%)	๓/ (๖.๘%)	๑ (๑.๐%)	๓.๕๓ /๐.๘๓	สูง
๔.๓ ข้อมูลที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ/ใช้ประโยชน์ได้ (N = ๑๐๒)	๑๐ (๙.๘%)	๔๓/ (๔๖.๑%)	๔๑ (๔๐.๒%)	๑ (๑.๐%)	๓ (๒.๙%)	๓.๕๙ /๐.๘๐	สูง

จากตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = ๓.๖๓)

๒) ระดับความพึงพอใจต่อระบบที่ทำให้การบริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๖๓$)

๓) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๒$)

๔) ระดับความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๔๖$)

๕) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๐$)

๓.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ระดับความพึงพอใจต่อความสามารถชี้แจงหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๘๕$)

๒) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๗๐$)

๓) ระดับความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๘๕$)

๔) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๙๒$)

๕) ระดับความพึงพอใจต่อความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๗๒$)

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ระดับความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๐$)

๒) ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๒$)

๓) ระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๔๙$)

๓.๔ ด้านข้อมูลให้บริการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย

๑) ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลเอกสาร/ข้อมูลดิจิทัล ไว้สำหรับบริการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๖$)

- ๒) ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลที่มีความทันสมัย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๓$)
- ๓) ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/ใช้ประโยชน์ได้ อยู่
ในระดับสูง ($\bar{X} = ๓.๕๙$)

บทที่ ๔

สรุปผลการศึกษา

การศึกษา ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๓ ตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ ๔๐ ปี โดยมีอายุน้อยที่สุดเท่ากับ ๒๓ ปี และมีอายุมากที่สุดเท่ากับ ๖๗ ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานประกอบการหรือหน่วยงานตั้งอยู่ในจังหวัดราชบุรี

๒. การเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้

๒.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงผลงาน/บริการของ กรมป่าไม้ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เคยใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ ๕ อันดับแรก ได้แก่

- ๑) เข้ารับการฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้ เป็นต้น
 - ๒) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้
 - ๓) ข้อมูลทางด้านงานวิจัยและข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้
 - ๔) การอนุญาตไม้และของป่า
 - ๕) การขอรับบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ขอกล้าไม้ ขอใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าสงวน
- ข้อมูลที่ดินป่าไม้ แผนที่ และข้อมูลด้านการเงิน

๒.๒ ช่องทางที่เข้าถึงผลงาน/บริการ ของกรมป่าไม้ได้สะดวกที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีช่องทางที่เข้าถึงผลงาน/บริการ ของกรมป่าไม้ ๕ อันดับแรก ได้แก่

- ๑) การประชุม / อบรม / สัมมนา

- ๒) Website, E-mail, Web board
- ๓) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง
- ๔) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี
- ๕) วิทยุ/โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์

๓. ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของประชาชนต่อกรมป่าไม้ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น โดยเฉลี่ยในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นว่า กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้ มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่) กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจน นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง

๔. ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ **ด้านบุคลากร** ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ ด้านบุคลากร ๕ อันดับแรก ประกอบด้วย

- ๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ๒) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ๔) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ
- ๕) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ **ด้านช่องทางการสื่อสาร** ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ ด้านช่องทางการสื่อสาร ๕ ลำดับแรก ประกอบด้วย สารคดีโทรทัศน์ คู่มือ/แนวทาง วารสาร แผ่นพับ และWebsite

๔.๓ **ด้านกระบวนการทำงาน** ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ๕ ลำดับแรก ประกอบด้วย

- ๑) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- ๒) ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ๔) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครอบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย
- ๕) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

๕. ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

- ๕.๑ ต้องการให้หัวหน้าหน่วยงานระดับกรม ลงไปสัมผัสการปฏิบัติงานจริงในส่วนภูมิภาคบ้าง
- ๕.๒ สามารถสืบค้นข้อมูลจาก Website ของกรมป่าไม้ ในเรื่องตำแหน่งอาณาเขตที่ดิน
- ๕.๓ ต้องการให้กรมป่าไม้รักษาพื้นที่ป่าไว้ได้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ
- ๕.๔ อยากให้กรมป่าไม้อนุมัติแผนงานโดยเร็ว และอยากให้จัดสรรอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่มีความทันสมัยใช้ในหน่วยงานภาคสนาม
- ๕.๕ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรป่าไม้ ได้แก่
 - ๑) พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๓
 - ๒) พระราชบัญญัติป่าไม้พุทธศักราช ๒๔๘๔
 - ๓) กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๖ ดำเนินการเกี่ยวกับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับป่าไม้อย่างเคร่งครัด

๖. ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้

๖.๑ การบริหารงานโดยภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลงาน/ บริการ และบุคลากรของกรมป่าไม้ โดยรวม และผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน

๖.๒ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน/ธุรกิจของประชาชน ข้อมูลมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ ข้อมูลมีความครอบคลุมสอดคล้องกับความต้องการ การได้รับข้อมูลจากกรมป่าไม้อย่างสม่ำเสมอ การได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ทันความต้องการ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้สะดวก ความรวดเร็วในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ และการจัดหมวดหมู่ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเหมาะสม

๖.๓ การให้บริการของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ทันความต้องการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๗. ความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการ และบุคลากรของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้

๗.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ระบบที่ทำให้การบริการสะดวกรวดเร็ว ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง แบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ ช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

๗.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ชี้แจงหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

๗.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และความสะอาดของห้องน้ำ ส่วนจำนวนที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

๓.๔ ด้านข้อมูลที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร/ข้อมูลดิจิทัล ไว้สำหรับบริการข้อมูลที่มีความทันสมัย และข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/ใช้ประโยชน์ได้

ภาคผนวก

สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐
www.forest.go.th