

เลขที่แบบสำรวจ.....

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ของการได้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556**

คำ

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและให้บริการของ ส่วนกฎหมายและนิติกรรมสัญญา สำนักกฎหมาย จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอรับรองว่า คำตอบของท่านจะเป็นความลับ

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน จำนวนทั้งสิ้น 22 ข้อ คือ

- |           |                                       |              |
|-----------|---------------------------------------|--------------|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม        | จำนวน 5 ข้อ  |
| ส่วนที่ 2 | การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ    | จำนวน 13 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 | การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ | จำนวน 3 ข้อ  |
| ส่วนที่ 4 | ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ           | จำนวน 1 ข้อ  |

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

1.1 เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

1.2 ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภท

☐ 1) ข้าราชการ ☐ 2) พนักงานราชการ

☐ 3) ลูกจ้างประจำ

☐ 4) อื่นๆ โปรดระบุ

.....

### 1.3 อายุ

☐ 1) 20-30 ปี    ☐ 2) 31-40 ปี    ☐ 3) 41-50 ปี    ☐ 4) 50 ปี  
ขึ้นไป

### 1.4 ระดับการศึกษา

☐ 1) ปวช./ปวส. และต่ำกว่า    ☐ 2) ปริญญาตรี    ☐ 3) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

1.5 สังกัด (สำนัก/กอง/  
กลุ่ม).....

## ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ท่านเคยใช้ผลงาน/บริการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ หรือไม่

☐ ไม่เคย

☐ เคย (ด้านใดบ้างโปรดระบุ)

- ☐ ด้านการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- ☐ ด้านตัวชี้วัดมิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร
- ☐ ด้านนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
- ☐ ด้าน PMQA
- ☐ ด้านอื่นๆ

.....

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

(เกณฑ์การให้คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ระดับความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนกฎหมาย และนิติกรรมสัญญา สำนักกฎหมาย

| ด้าน                                                       | ความคาดหวัง |     |         |      |            | ความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|                                                            | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>                                     |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 1) มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ              |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 2) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ                    |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 3) ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม                        |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| <b>ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>                 |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 1) กำหนดได้ชัดเจนและเป็นระบบ                               |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 2) โปร่งใสและตรวจสอบได้                                    |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 3) รวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ                        |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| <b>ด้านการบริการ</b>                                       |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 2) การตอบข้อ                                               |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |

สำนักกฎหมาย กรมป่าไม้

โทรศัพท์ 02 561 4292 ต่อ 5211,5667 โทรสาร 02579 9569

|                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| หารือ/ คำวินิจฉัย<br>เป็นไปอย่างถูกต้อง<br>ชัดเจน รวดเร็ว |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| ด้าน                                                                                                                                 | ความคาดหวัง |     |         |      |            | ความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                      | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการบริการ (ต่อ)</b>                                                                                                           |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 3) การให้ความรู้<br>เป็นไปอย่างทั่วถึง<br>สม่ำเสมอ สอดคล้อง<br>กับความต้องการ<br>(ประชุม/สัมมนา/<br>อบรม)                            |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 4) การเผยแพร่<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>ถูกต้อง รวดเร็ว ทัน<br>เหตุการณ์                                                                   |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 5) มีการตอบข้อ<br>หารือ ด้าน<br>กฎหมายว่าด้วยการ<br>ป่าไม้ และกฎหมาย<br>ที่เกี่ยวข้อง รวดเร็ว<br>ถูกต้องชัดเจน<br>นำไปปฏิบัติได้จริง |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |
| 6) ภาพรวมของการ<br>บริการด้านการ<br>พัฒนาคุณภาพการ<br>บริหารจัดการ<br>ภาครัฐ<br>ประจำปี<br>งบประมาณ พ.ศ.<br>2556                     |             |     |         |      |            |             |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

☐ ไม่มี

☐ มี

สำนักกฎหมาย กรมป่าไม้

โทรศัพท์ 02 561 4292 ต่อ 5211,5667 โทรสาร 02579 9569

## คำชี้แจง

ถ้ามี โปรดเรียงลำดับเรื่องที่ไม่พึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับตั้งแต่ สูงสุด ถึง น้อยที่สุด โดยให้เริ่มจากหมายเลข 1, 2, 3 ตามลำดับ ตามเหตุผลในแต่ละด้าน ลงในช่องลำดับความสำคัญขวามือ □

| เหตุผล                                                                     | ลำดับ<br>ความสำคัญ |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>                                                     |                    |
| 1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้/ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญ                          |                    |
| 2. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ                                    |                    |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดการติดตามและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว |                    |
| 4. อื่นๆ.....                                                              |                    |
| เหตุผล                                                                     | ลำดับ<br>ความสำคัญ |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>                                   |                    |
| 1. ขาดการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและไม่เป็นระบบ                 |                    |
| 2. กระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่โปร่งใส                                        |                    |
| 3. ระยะเวลาการปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ                            |                    |
| 4. อื่น ๆ.....                                                             |                    |
| <b>ด้านบริการ</b>                                                          |                    |
| 1. ไม่สามารถให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง                                      |                    |
| 2. แนวทางการปฏิบัติขาดความชัดเจน                                           |                    |

|                                                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3. คู่มือขาดความละเอียด ไม่ครอบคลุม และไม่เพียงพอโปรดระบุข้อคู่มือ และ<br>รายละเอียดที่ต้องการเพิ่มเติม<br>..... |  |
| 4. อื่น ๆ.....                                                                                                   |  |

#### ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....