



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ ต่ข ๕๒๒๘
ที่ ทส ๑๖๐๓.๑๑/ว ๒๐๗๗ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจตามภารกิจของสำนัก
แผนงานและสารสนเทศ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้วย สำนักแผนงานและสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
มิติภายใน ด้านการพัฒนองค์กรของกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ตามแผนพัฒนา
ปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรของกรมป่าไม้ กิจกรรมที่ ๘ สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงในทางที่ดีขึ้น

สำนักแผนงานและสารสนเทศ จึงขอความร่วมมือหน่วยงานในการกรอกแบบสอบถาม
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจตามภารกิจของสำนักแผนงานและสารสนเทศ ตามคำรับรองการปฏิบัติ
ราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ดังแนบมาพร้อมนี้ ส่งให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ
ภายในวันที่ 10 สิงหาคม ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ <http://forest.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายสุชม มิตต์สสา)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักแผนงานและสารสนเทศในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด
(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	พอใจ มาก (4)	พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)	ไม่ทราบ/ ไม่มี ความ คิดเห็น (0)	
1. กิจกรรมแผนงานและงบประมาณ						
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน						B1 <input type="checkbox"/>
2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ						B2 <input type="checkbox"/>
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3) การรับฟังปัญหา การตอบข้อซักถามและให้คำอธิบาย						B3 <input type="checkbox"/>
4) การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน						B4 <input type="checkbox"/>
5) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						B5 <input type="checkbox"/>
6) การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ						B6 <input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
7) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						B7 <input type="checkbox"/>
8) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับบริการ						B8 <input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
9) การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ						B9 <input type="checkbox"/>
10) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ						B10 <input type="checkbox"/>
11) ผลการบริการในภาพรวม						B11 <input type="checkbox"/>

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	พอใจ มาก (4)	พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)	ไม่ทราบ/ ไม่มี ความ คิดเห็น (0)	
2. กิจกรรมติดตามและประเมินผล						
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน						C1 <input type="checkbox"/>
2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ						C2 <input type="checkbox"/>
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3) การรับฟังปัญหา การตอบข้อซักถามและให้คำอธิบาย						C3 <input type="checkbox"/>
4) การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน						C4 <input type="checkbox"/>
5) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						C5 <input type="checkbox"/>
6) การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ						C6 <input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
7) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						C7 <input type="checkbox"/>
8) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มาบริการ						C8 <input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
9) การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ						C9 <input type="checkbox"/>
10) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ						C10 <input type="checkbox"/>
11) ผลการบริการในภาพรวม						C11 <input type="checkbox"/>

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	พอใจ มาก (4)	พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)	ไม่ทราบ/ ไม่มี ความ คิดเห็น (0)	
3. กิจกรรมอำนวยความสะดวก						
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน						F1 <input type="checkbox"/>
2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ						F2 <input type="checkbox"/>
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3) การรับฟังปัญหา การตอบข้อซักถามและให้คำอธิบาย						F3 <input type="checkbox"/>
4) การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน						F4 <input type="checkbox"/>
5) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						F5 <input type="checkbox"/>
6) การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ						F6 <input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
7) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						F7 <input type="checkbox"/>
8) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มาบริการ						F8 <input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
9) การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ						F9 <input type="checkbox"/>
10) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ						F10 <input type="checkbox"/>
11) ผลการบริการในภาพรวม						F11 <input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

คำถาม ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักแผนงานและสารสนเทศในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด
(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	พอใจ มาก (4)	พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)	ไม่มี ความ คิดเห็น (0)	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ 1.1 มีไม่เพียงพอ 1.2 ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ 1.3 มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่บ่อยเกินไป 1.4 เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำในเวลาปฏิบัติงาน 1.5 อื่น ๆ						G1 <input type="checkbox"/>
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน 2.1 มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป 2.2 การวางแผน/บูรณาการการปฏิบัติงานยังไม่เป็นระบบ 2.3 การกำหนดวิธี/ขั้นตอนปฏิบัติงานไม่ชัดเจน 2.4 อื่น ๆ						G2 <input type="checkbox"/>
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร 3.1 โทรศัพท์ติดต่อยาก-สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย 3.2 Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน 3.3 Website สืบค้นได้ยาก 3.4 อื่น ๆ						G3 <input type="checkbox"/>

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	พอใจ มาก (4)	พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)	ไม่มี ความ คิดเห็น (0)	
4. ด้านบริการ 4.1 การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน กลุ่มเครือ 4.2 การตอบข้อหารือ/อนุมัติ ค่าเช่า ไม่ตรง เวลา 4.3 การตอบข้อหารือไม่ชัดเจน 4.4 ระบบด้านงานสารบรรณ เช่น รับ – ส่ง หนังสือ 4.5 ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ 4.6 อื่น ๆ						G1 <input type="checkbox"/>

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น สำหรับใช้ในการ ปรับปรุงงานของสำนักแผนงานและสารสนเทศ ที่ควรดำเนินการ
อย่างเร่งด่วน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม”