



สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คำนำ

ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้ส่วนราชการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทราบถึงการความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด กรมป่าไม้จึงได้มอบหมายให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับคณะทำงานหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งส่งแบบสอบถามดังกล่าวให้สำนัก/กลุ่ม ภายในกรมป่าไม้ ใช้เป็นแนวทางในการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจหลักของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารรูปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่างๆ ในกรมป่าไม้ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตุลาคม ๒๕๕๔

สรุปผลการสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้

ตามหนังสือกรมป่าไม้ที่ ทส ๑๖๐๘/ ๙๓/๑๑ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ มอบหมายให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับคณะทำงานหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งแบบสอบถามดังกล่าวให้สำนัก/กลุ่ม ภายในกรมป่าไม้ ใช้เป็นแนวทางในการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจหลักของกรมป่าไม้

แบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วย ๕ ส่วน จำนวนทั้งสิ้น ๑๓ ข้อ ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน ๕ ข้อ
ส่วนที่ ๒	การเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้	จำนวน ๒ ข้อ
ส่วนที่ ๓	ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้	จำนวน ๖ ข้อ
ส่วนที่ ๔	ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้	จำนวน ๓ ข้อ
ส่วนที่ ๕	ความคาดหวังและความต้องการ/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน ๑ ข้อ

ทั้งนี้ กรมป่าไม้ได้มีหนังสือที่ ทส ๑๖๐๘/ ว ๓๘๒ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ แจ้งให้ทุกสำนัก/ กลุ่มตามพันธกิจหลักของกรมป่าไม้จัดส่งแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๔ ซึ่งมีหน่วยงานจัดส่งแบบสอบถามกลับมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งสิ้น จำนวน ๑๑ หน่วยงาน รวม ๓๒๑ ชุด รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. สำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ จำนวน ๑๔๓ ชุด
๒. สำนักจัดการป่าชุมชน จำนวน ๓๙ ชุด
๓. สำนักการอนุญาต จำนวน ๔๓ ชุด
๔. สำนักส่งเสริมการปลูกป่า จำนวน ๖ ชุด
๕. สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ จำนวน ๒๔ ชุด
๖. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ เชียงใหม่ จำนวน ๑๐ ชุด
๗. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ ตาก จำนวน ๑๓ ชุด
๘. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขานครสวรรค์ จำนวน ๒๑ ชุด

๙. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ สระบุรี จำนวน ๑๐ ชุด

๑๐. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ นครราชสีมา จำนวน ๓๙๙ ชุด

๑๑. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ นครศรีธรรมราช จำนวน ๑๐ ชุด

**ทั้งนี้ สำหรับสำนัก/ กลุ่มอื่นตามพันธกิจ หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำ
สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเอง**

กรมป่าไม้ได้รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการ
สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) แบบร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ตามระบบ Likert Scales
โดยแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑) สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในภาพรวมของกรมป่าไม้

๒) สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามรายสำนัก โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในภาพรวมของกรมป่าไม้

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในภาพรวมของกรมป่าไม้**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๔๑.๐๔ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๔๘.๙๓ และเพศชายร้อยละ ๕๑.๐๗ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ ๒๔.๓๐ และร้อยละ ๕๓.๑๙ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยร้อยละ ๘๕.๖๑ มีสถานประกอบการอยู่ต่างจังหวัด (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๔๑.๐๔ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๕๑.๐๗	๔๘.๙๓
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๔.๓๐
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๒๑.๐๐
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๑.๓๔
๔. เกษตรกรรม	๑๙.๕๐
๕. ข้าราชการบำนาญ	๒.๒๓
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๔.๘๒
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย อบต. / ผู้ใหญ่บ้าน	๖.๗๗
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๓๖.๑๖
๒. ปริญญาตรี	๕๓.๑๙
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๑๐.๖๕
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กรุงเทพมหานคร	๑๔.๓๙
๒. ต่างจังหวัด	๘๕.๖๑

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๙๐.๖๓ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ ร้อยละ ๕.๗๙ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต และอีกร้อยละ ๓.๕๘ ไม่ใช้บริการ

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๙
อันดับที่ ๒	การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓/๕
อันดับที่ ๓	ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๗
อันดับที่ ๔	การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๖
อันดับที่ ๕	การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๓

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๕ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๑
อันดับที่ ๒	การประชุม/ อบรม/ สัมมนา	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๔
อันดับที่ ๓	สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๕
อันดับที่ ๔	website , E-mail, Web board	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๖
อันดับที่ ๕	โทรศัพท์ / โทรสาร	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๔

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๓๓.๕๙ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๑.๕๓ ^{อันดับ ๓}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๖.๒๓ ^{อันดับ ๖}
๔) การขออนุญาตประกอบกิจการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๓/.๙๓ ^{อันดับ ๕}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๓/.๙๖ ^{อันดับ ๔}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๕.๓/๓ ^{อันดับ ๗}
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๕.๒๖ ^{อันดับ ๘}
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	๒๑.๓/๕ ^{อันดับ ๒}

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๕.๙๕ ^{อันดับ ๒}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๑๑.๐๑ ^{อันดับ ๖}
๓) Website, E-mail, Web board	๑๒.๐๖ ^{อันดับ ๔}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๑๑.๖๕ ^{อันดับ ๕}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๑๔.๑๕ ^{อันดับ ๓}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๐.๘๐ ^{อันดับ ๗}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๑.๘๘ ^{อันดับ ๙}
๘) การศึกษาดูงาน	๕.๖๖ ^{อันดับ ๘}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๑๓.๓๑ ^{อันดับ ๑}
๑๐) อื่นๆ คือ จากกรมบอกกล่าว	๐.๕๕ ^{อันดับ ๑๐}

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน ได้ระดับมาก จัดลำดับดังนี้

๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ๔.๐๙ คะแนน

๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ ๓.๘๓ คะแนน

๓.๓ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ) ๓.๘๓ คะแนน

๓.๔ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูลเทคโนโลยี สถานที่) ๓.๗๘ คะแนน

๓.๕ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน) ๓.๖๔ คะแนน

๓.๖ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส ๓.๖๓ คะแนน

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ/ เชื่อมมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๐๙	มาก
๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๘๓	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๗๘	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๖๓	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๓	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๖๔	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๙
อันดับที่ ๒ มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
อันดับที่ ๓ มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐
อันดับที่ ๔ ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๐
อันดับที่ ๕ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๙

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	สารคดีโทรทัศน์	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
อันดับที่ ๒	แผ่นพับ	คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๗
อันดับที่ ๓	หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐
อันดับที่ ๔	คู่มือ/แนวทาง	คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐
อันดับที่ ๕	วารสาร	คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๒

(ตารางที่ ๖)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๗
อันดับที่ ๒	การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๐
อันดับที่ ๓	ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๗
อันดับที่ ๔	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๓
อันดับที่ ๕	ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘

(ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๒}
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๐.๘๐ ^{อันดับ ๔}
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๓.๒๐ ^{อันดับ ๓}
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๘.๓๕ ^{อันดับ ๗}
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๙.๑๘ ^{อันดับ ๑}
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๘.๐๐ ^{อันดับ ๘}
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๙.๑๐ ^{อันดับ ๖}
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๙.๒๙ ^{อันดับ ๕}
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๗.๕๘ ^{อันดับ ๙}
๑๐) อื่นๆ.....ไม่ระบุ..	๐.๒๕ ^{อันดับ ๑๐}

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๓.๓๙ ^{อันดับ ๑๔}
๒) แผ่นพับ	๗.๔๗ ^{อันดับ ๒}
๓) ภาพพอลิติก	๒.๐๑ ^{อันดับ ๑๗}
๔) ไปสเตอร์	๔.๙๒ ^{อันดับ ๑๑}
๕) วารสาร	๖.๓๒ ^{อันดับ ๕}
๖) คู่มือ/ แนวทาง	๖.๕๐ ^{อันดับ ๔}
๗) จดหมายข่าว	๕.๐๑ ^{อันดับ ๑๐}
๘) บ้ายโฆษณา	๔.๖๒ ^{อันดับ ๑๒}
๙) เทปเสียง	๐.๒๗ ^{อันดับ ๒๐}
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๒.๒๐ ^{อันดับ ๑๖}
๑๑) VCD / DVD	๑.๔๖ ^{อันดับ ๑๙}
๑๒) วีดิทัศน์	๑.๕๖ ^{อันดับ ๑๘}

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๖.๐๓ ^{อันดับ ๓๗}
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๔.๕๓ ^{อันดับ ๑๓}
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๔.๙๔ ^{อันดับ ๑}
๑๖) สปอตวิทยุ	๓.๓๗ ^{อันดับ ๑๕}
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๕.๘๒ ^{อันดับ ๘}
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๓๗.๓๖ ^{อันดับ ๓}
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๕.๕๙ ^{อันดับ ๙}
๒๐) Website	๖.๑๕ ^{อันดับ ๖}
๒๑) อื่นๆ คือ พบปะประชาชนด้วยตนเอง	๐.๑๔ ^{อันดับ ๒๑}

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการทำงานที่ต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๓.๓๓ ^{อันดับ ๓}
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๔.๑๐ ^{อันดับ ๒}
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๕.๓๓ ^{อันดับ ๑}
๔) ตอบข้อหาคือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๑๒.๐๘ ^{อันดับ ๕}
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๑.๖๓ ^{อันดับ ๖}
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๒.๙๓ ^{อันดับ ๔}
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๘.๒๖ ^{อันดับ ๘}
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๑.๓๐ ^{อันดับ ๗}
๙) อื่นๆ.....ไม่ระบุ.....	๐.๙๓ ^{อันดับ ๙}

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้กรมป่าไม้นำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑) ด้านการบริหารจัดการ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

ด้านบริหารจัดการ: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. คาดหวังให้กรมป่าไม้ทำงานแบบพึ่งพาตนเอง ไม่อิงการเมือง โดยข้าราชการกรมป่าไม้ไม่ยุ่งเกี่ยวและสนองต่อความต้องการของนักการเมือง และไม่เอางบประมาณหลักของแต่ละกิจกรรมไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
๒. คาดหวังว่ากรมป่าไม้ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึก มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและส่วนรวมอย่างแท้จริงและเชื่อถือได้
๓. คาดหวังว่ากรมป่าไม้จะดูแลรักษาพื้นที่ป่าไม้ และฟื้นฟูสภาพป่าที่ถูกบุกรุกทำลายอย่างจริงจัง
๔. คาดหวังให้กรมป่าไม้ส่งเสริมจุดแข็งขององค์กร และปรับปรุงจุดอ่อน
๕. คาดหวังให้การตัดต้นไม้ในพื้นที่ที่มีเอกสารสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายควรให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้รับรองในการขนย้าย เพราะทุกวันนี้การดำเนินการเป็นไปด้วยความยากลำบาก
๖. คาดหวังให้กรมป่าไม้พัฒนาไปอย่างก้าวไกลและต่อเนื่อง
๗. คาดหวังให้กรมป่าไม้รวมกรม
๘. คาดหวังให้กรมป่าไม้แก้ไขเรื่องทุจริต โดยมีบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ทำผิดอย่างชัดเจนและรวดเร็ว
๙. คาดหวังให้กรมป่าไม้ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน
๑๐. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ป่าไม้และชุมชนต้องมีการทำกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนตลอดไป

ด้านบุคลากร: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. คาดหวังให้บุคลากร / เจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้มีจริยธรรม คุณธรรม มีความจริงใจ ให้บริการ ซื่อสัตย์ อยู่เคียงข้างประชาชน เข้าใจปัญหา มีความยืดหยุ่นในการทำงาน
๒. คาดหวังให้บุคลากรกรมป่าไม้ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนทุกคน
๓. คาดหวังให้กรมป่าไม้ปรับปรุงข้าราชการและพนักงานให้รู้ระบบงานมากขึ้น ไม่ปล่อยปละละเลยงานในส่วนต่างๆ ไม่มีประสิทธิภาพ
๔. คาดหวังให้กรมป่าไม้มีการบริการที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่ผิดพลาด

ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. คาดหวังให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาป่าให้มากขึ้น เพื่อที่ป่าไม้จะได้ถูกบุกรุกน้อยลง
๒. คาดหวังให้กรมป่าไม้เข้าถึงประชาชน รับฟังปัญหา และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด
๓. คาดหวังให้กรมป่าไม้ทำงานด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๔. คาดหวังให้กรมป่าไม้ให้บริการประชาชนทั่วไปอย่างเสมอภาค
๕. คาดหวังให้กรมป่าไม้มีการทำงานที่โปร่งใส สะดวก และรวดเร็วในการทำงาน
๖. คาดหวังให้กรมป่าไม้มีความทันสมัยมากขึ้น
๗. คาดหวังให้กรมป่าไม้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับป่าไม้ทางโทรทัศน์ให้มากขึ้น
๘. คาดหวังให้กรมป่าไม้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดการน้ำ ดิน การป้องกัน และการอยู่ร่วมกันของคนกับป่าแก่ชุมชน
๙. คาดหวังให้กรมป่าไม้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาต และกฎหมายป่าไม้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง
๑๐. คาดหวังให้กรมป่าไม้เพิ่มประเภทของพันธุ์กล้าไม้ให้มีปริมาณเพียงพอ ตรงตามความต้องการ และมีประเภทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
๑๑. คาดหวังให้กรมป่าไม้เร่งแก้ไขเรื่องปริมาณกล้าไม้ให้ผลิตได้ปริมาณมากขึ้น และเพียงพอต่อความต้องการ
๑๒. คาดหวังให้กรมป่าไม้ จัดทำเอกสาร แผ่นพับเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลด้านทรัพยากรป่าไม้
๑๓. คาดหวังให้กรมป่าไม้ปรับปรุงข้อมูลใน website ให้มีความทันสมัยและมีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น เพื่อผู้รับบริการ จะสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ได้อย่างแท้จริง
๑๔. คาดหวังให้กรมป่าไม้ปรับปรุงเรื่องระบบการขออนุญาตให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามรายสำนัก**

สำนักโครงการพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักโครงการพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๔๓.๔๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๘๓.๐๔ และเพศชายร้อยละ ๑๖.๙๖ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการร้อยละ ๓๐.๓๖ และร้อยละ ๕๐.๘๙ มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๖.๒๕ ต่างจังหวัดร้อยละ ๙๓.๗๕ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๔๓.๔๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๑๖.๙๖	๘๓.๐๔
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๐.๓๖
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๘.๐๓
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๕.๘๙
๔. เกษตรกรรม	๒๓.๒๑
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๙๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๕.๓๖
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย อบต. / ผู้ใหญ่บ้าน	๖.๒๕
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๕๐.๘๙
๒. ปริญญาตรี	๔๒.๘๖
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๖.๒๕
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กรุงเทพมหานคร	๖.๒๕
๒. ต่างจังหวัด	๙๓.๗๕

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๗๕.๘๙ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ ร้อยละ ๕.๓๖ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต อีกร้อยละ ๑๘.๗๕ ไม่เคยใช้บริการ และไม่มีกำหนดจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๖
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้
- อันดับที่ ๒ ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๖
- อันดับที่ ๓ การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๒

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๙
- อันดับที่ ๒ การประชุม/ อบรม/ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๔
- อันดับที่ ๓ (๑) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๕
(๒) website , E-mail, Web board

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๔๓.๒๖ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๙.๘๖ ^{อันดับ ๒}
๓) การตรวจรับรองพืชพันธุ์ไม้	๓.๕๕ ^{อันดับ ๓}
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๓.๕๕ ^{อันดับ ๓}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๘.๕๑ ^{อันดับ ๔}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๕.๖๓ ^{อันดับ ๖}

๓) การอนุญาตเผยแพร่ไฮยอนต์	๖.๓๘ ^{อันดับ ๕}
๔) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธกิจถ้าไม่	๙.๒๒ ^{อันดับ ๓}
๕) อื่น.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๙.๓๔ ^{อันดับ ๒}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๑๒.๑๕ ^{อันดับ ๓}
๓) Website, E-mail, Web board	๑๒.๑๕ ^{อันดับ ๓}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๘.๒๙ ^{อันดับ ๕}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๙.๙๔ ^{อันดับ ๔}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๓.๓/๓ ^{อันดับ ๗}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๑.๑๐ ^{อันดับ ๙}
๘) การศึกษาดูงาน	๘.๘๕ ^{อันดับ ๖}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๑๙.๘๙ ^{อันดับ ๑}
๑๐) อื่นๆ.....ไม่ระบุ...	๐.๕๓ ^{อันดับ ๘}

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ

๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูลเทคโนโลยี สถานที่)

๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส

๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)

๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ/ เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๑๕	มาก
๓.๓ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๙๕	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๕๓	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๔๓	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๖๖	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๕๑	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๑ |
| อันดับที่ ๒ | มีการประสานงานดี และมีการสื่อสาร
กับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๗ |
| อันดับที่ ๓ | ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๙ |

(ตารางที่ ๔)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้
จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|------------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐ |
| อันดับที่ ๒ | หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ |
| อันดับที่ ๓ | ป้ายโฆษณา | คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๖ |

(ตารางที่ ๕)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการ
พัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๐ |
| อันดับที่ ๒ | ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๗ |
| อันดับที่ ๓ | การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๖ |

(ตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๓.๓๓ ^{อันดับ ๒}
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๐.๕๘ ^{อันดับ ๕}
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๔.๒๑ ^{อันดับ ๑}
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๑๐.๕๘ ^{อันดับ ๕}
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๓.๐๓ ^{อันดับ ๓}
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๖.๔๑ ^{อันดับ ๗}
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๑๒.๒๖ ^{อันดับ ๔}
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๑๐.๕๘ ^{อันดับ ๕}
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๗.๘๑ ^{อันดับ ๖}
๑๐) อื่นๆ คือ ควรมีโอกาสนำความคิดเห็นและปฏิบัติงานให้มากเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งควรเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น	๑.๑๑ ^{อันดับ ๘}

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๕.๖๑ ^{อันดับ ๘}
๒) แผ่นพับ	๕.๓๘ ^{อันดับ ๙}
๓) ภาพพอลิ	๐.๕๕ ^{อันดับ ๑๕}
๔) โปสเตอร์	๕.๓๘ ^{อันดับ ๙}
๕) วารสาร	๖.๓๒ ^{อันดับ ๕}
๖) คู่มือ/ แนวทาง	๔.๘๕ ^{อันดับ ๑๐}
๗) จดหมายข่าว	๓.๔๙ ^{อันดับ ๑๓}
๘) บัญชีโฆษณา	๘.๐๖ ^{อันดับ ๓}
๙) เทปเสียง	๐.๕๕ ^{อันดับ ๑๕}
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๐.๒๓ ^{อันดับ ๑๖}
๑๑) VCD / DVD	๑.๘๘ ^{อันดับ ๑๔}
๑๒) วีดิทัศน์	๑.๘๘ ^{อันดับ ๑๔}

๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๕.๓๘	อันดับ ๙
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๖.๑๘	อันดับ ๗
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๒.๙๐	อันดับ ๑
๑๖) สปอตวิทยุ	๔.๕๓	อันดับ ๑๑
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๖.๙๙	อันดับ ๔
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๘.๓๓	อันดับ ๒
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๔.๐๓	อันดับ ๑๒
๒๐) Website	๖.๔๕	อันดับ ๖
๒๑) อื่นๆ คือ...พบปะประชาชนด้วยตนเอง	๐.๕๘	อันดับ ๑๗

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ	อันดับ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๔.๓๓	อันดับ ๒
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๒.๙๖	อันดับ ๓
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๓.๔๖	อันดับ ๑
๔) ตอบข้อหาคือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๙.๘๖	อันดับ ๖
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๐.๔๓	อันดับ ๕
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๒.๓๙	อันดับ ๔
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๑๐.๑๔	อันดับ ๖
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๒.๓๙	อันดับ ๔
๙) อื่นๆ ...ไม่ระบุ...	๐.๐๐	

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้กรมป่าไม้นำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑) ด้านการบริหารจัดการ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

ด้านบริหารจัดการ: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. คาดหวังว่ากรมป่าไม้ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึก มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและส่วนรวมอย่างแท้จริงและเชื่อถือได้
๒. ดูแลรักษาพื้นที่ป่าไม้ และฟื้นฟูสภาพป่าที่ถูกบุกรุกทำลายอย่างจริงจัง
๓. การตัดต้นไม้ในพื้นที่ที่มีเอกสารสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายควรให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้รับรองในการขนย้าย เพราะทุกวันนี้การดำเนินการเป็นไปด้วยความยากลำบาก
๔. อยากให้กรมป่าไม้พัฒนาไปอย่างก้าวไกลและต่อเนื่อง
๕. อยากให้มีกรมป่าไม้กรมเดียว

ด้านบุคลากร: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. บุคลากร / เจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้มีจริยธรรม คุณธรรม มีความจริงใจให้บริการ ซื่อสัตย์ อยู่เคียงข้างประชาชน เข้าใจปัญหา มีความยืดหยุ่นในการทำงาน
๒. บุคลากรกรมป่าไม้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนทุกคน
๓. ปรับปรุงข้าราชการและพนักงานให้รู้ระบบงานมากขึ้น ไม่ปล่อยปละละเลยงานในส่วนต่างๆ ไม่มีประสิทธิภาพ

ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาป่าให้มากขึ้น เพื่อที่ป่าไม้จะได้ถูกบุกรุกน้อยลง และอยากล้วยนายทุนบุกรุกป่า อยากให้ทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง
๒. คาดหวังให้กรมป่าไม้เข้าถึงประชาชน รับฟังปัญหา และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

๓. ให้บริการกับประชาชนทั่วไปอย่างเสมอภาค

๔. การมีส่วนร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้กับชุมชนต้องมีการทำกิจกรรมต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืนตลอดไป

๕. อยากรให้กรมป่าไม้มีความทันสมัยมากขึ้น

๖. อยากรให้มีการประชาสัมพันธ์กรมป่าไม้ทางโทรทัศน์ให้มากขึ้น

๗. อยากรให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดการน้ำ ดิน การป้องกัน และการอยู่ร่วมกัน

ของคนกับป่า

สำนักจัดการป่าชุมชน

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการป่าชุมชน**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักจัดการป่าชุมชนมีอายุเฉลี่ย ๔๓.๖๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๒๙.๑๗ และเพศชายร้อยละ ๗๐.๘๓ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๒๙.๒๗ และร้อยละ ๕๒.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยสถานประกอบการตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัดทั้งหมด (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๔๓.๖๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศชาย (ร้อยละ)
๗๐.๘๓	๒๙.๑๗
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๖.๘๓
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๔.๖๓
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๙.๒๗
๔. เกษตรกรรม	๒๑.๙๕
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๐๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๐.๐๐
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย อบต. / ผู้ใหญ่บ้าน	๗.๓๒
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๓๓.๕๐
๒. ปริญญาตรี	๕๒.๕๐
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๑๐.๐๐
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กรุงเทพมหานคร	๐.๐๐
๒. ต่างจังหวัด	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๙๐.๒๔ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ ร้อยละ ๙.๗๖ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้
- อันดับที่ ๒ การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔
- อันดับที่ ๓ ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ การประชุม/ อบรม/ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๙
- อันดับที่ ๒ โทรศัพท์/ โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- อันดับที่ ๓ นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๔๐.๐๐ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๘.๕๗ ^{อันดับ ๓}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๐.๐๐
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๐.๐๐
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๕.๓/๑ ^{อันดับ ๔}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๕.๓/๑ ^{อันดับ ๔}
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๒.๘๗ ^{อันดับ ๕}
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	๓๗.๑๔ ^{อันดับ ๒}

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๒๘.๘๙ ^{อันดับ ๑}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๔.๔๔ ^{อันดับ ๕}
๓) Website, E-mail, Web board	๘.๘๙ ^{อันดับ ๔}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๒๒.๒๒ ^{อันดับ ๒}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๘.๘๙ ^{อันดับ ๔}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๓.๓๔ ^{อันดับ ๓}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๐.๐๐ ^{อันดับ ๙}
๘) การศึกษาดูงาน	๔.๔๔ ^{อันดับ ๕}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๘.๘๙ ^{อันดับ ๔}
๑๐) อื่นๆ...ไม่ระบุ..	๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ

๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)

๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส

๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)

๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ/ เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๑๕	มาก
๓.๔ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๙๕	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๕๓/	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๔๓/	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๖๖	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๕๑	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | (๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๓ |
| | (๒) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ | |
| อันดับที่ ๒ | ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๙ |
| อันดับที่ ๓ | ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ |

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๗ |
| อันดับที่ ๒ | นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๖ |
| อันดับที่ ๓ | (๑) สารคดีทางวิทยุ
(๒) จดหมายข่าว | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓ |

(ตารางที่ ๖)

๔.๒ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | มีการสื่อสารให้ความรู้อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๓ |
| อันดับที่ ๒ | เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ |
| อันดับที่ ๓ | ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ |

(ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๓.๕๓ ^{อันดับ ๑}
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๕.๕๖ ^{อันดับ ๓}
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๓.๕๓ ^{อันดับ ๑}
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๓.๒๒ ^{อันดับ ๕}
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๖.๔๙ ^{อันดับ ๒}
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๔.๑๒ ^{อันดับ ๗}
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๖.๑๘ ^{อันดับ ๖}
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๓.๒๒ ^{อันดับ ๕}
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๘.๒๕ ^{อันดับ ๔}
๑๐) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๓.๙๔ ^{อันดับ ๗}
๒) แผ่นพับ	๒.๖๓ ^{อันดับ ๘}
๓) ภาพพอลิ	๐.๐๐
๔) โปสเตอร์	๓.๙๔ ^{อันดับ ๗}
๕) วารสาร	๒.๖๓ ^{อันดับ ๘}
๖) คู่มือ/ แนวทาง	๙.๒๑ ^{อันดับ ๔}
๗) จดหมายข่าว	๑๐.๕๓ ^{อันดับ ๓}
๘) บ้ายโฆษณา	๑.๓๒ ^{อันดับ ๙}
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๑.๓๒ ^{อันดับ ๙}
๑๑) VCD / DVD	๕.๒๖ ^{อันดับ ๖}
๑๒) วีดิทัศน์	๐.๐๐
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๑.๓๒ ^{อันดับ ๙}

๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๑๐.๕๓ <small>อันดับ ๓</small>
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๒๒.๓๓ <small>อันดับ ๑</small>
๑๖) สปอตวิทยุ	๐.๐๐
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๒.๖๓ <small>อันดับ ๘</small>
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๖.๕๘ <small>อันดับ ๕</small>
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๑๓.๑๖ <small>อันดับ ๒</small>
๒๐) Website	๒.๖๓ <small>อันดับ ๘</small>
๒๑) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๓.๑๐ <small>อันดับ ๓</small>
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๖.๖๓ <small>อันดับ ๑</small>
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๓.๑๐ <small>อันดับ ๓</small>
๔) ตอบข้อหาคำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๘.๓๒ <small>อันดับ ๕</small>
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๖.๖๓ <small>อันดับ ๑</small>
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๑.๙๐ <small>อันดับ ๔</small>
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๕.๙๕ <small>อันดับ ๖</small>
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๔.๒๙ <small>อันดับ ๒</small>
๙) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้กรมป่าไม้ทำงานแบบพึ่งพาตนเอง ไม่อิงการเมือง และข้าราชการกรมป่าไม้ไม่ยุ่งเกี่ยวและสนองความต้องการของนักการเมือง ไม่เอางบประมาณหลักของแต่ละกิจกรรมไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เพื่อเอาใจนักการเมืองมากเกินไป

สำนักการอนุญาต

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักการอนุญาต**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๔๓.๖๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๓๔.๘๘ และเพศชายร้อยละ ๖๕.๑๒ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ ๕๓.๓๓ และร้อยละ ๔๑.๘๖ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัด กรุงเทพมหานครร้อยละ ๓๒.๓/๓ ต่างจังหวัดร้อยละ ๒๓.๒๓ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๔๓.๖๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศชาย (ร้อยละ)
๖๕.๑๒	๓๔.๘๘
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔.๔๕
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๕๓.๓๓
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๔.๔๔
๔. เกษตรกรรม	๒.๒๒
๕. ข้าราชการบำนาญ	๖.๖๓
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๐.๐๐
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย พนักงานราชการ	๘.๘๙
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๓๔.๘๘
๒. ปริญญาตรี	๔๑.๘๖
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๒๓.๒๖
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กรุงเทพมหานคร	๓๒.๓/๓
๒. ต่างจังหวัด	๒๓.๒๓

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๘๔.๔๔ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ ร้อยละ ๑๕.๕๖ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๖
อันดับที่ ๒	การอนุญาตไม้และของป่า	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๓
อันดับที่ ๓	การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๓
อันดับที่ ๒	โทรศัพท์/ โทรสาร	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๘
อันดับที่ ๓	(๑) วิทยุ/ โทรศัพท์/ หนังสือพิมพ์ (๒) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๙.๖๘ <small>อันดับ ๔</small>
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๙.๖๘ <small>อันดับ ๔</small>
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๑๒.๙๐ <small>อันดับ ๓</small>
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๓๒.๒๖ <small>อันดับ ๑</small>
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๓.๒๒ <small>อันดับ ๖</small>
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๑๖.๑๓ <small>อันดับ ๒</small>
๗) การอนุญาตเลื่อยไซยนต์	๖.๔๕ <small>อันดับ ๕</small>

๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ต่อใบอนุญาต	๙.๖๘ ^{อันดับ ๔}
๙) อื่น...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๖.๑๓ ^{อันดับ ๕}
๒) วิทยู/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๑๑.๑๑ ^{อันดับ ๓}
๓) Website, E-mail, Web board	๘.๖๔ ^{อันดับ ๔}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๑๓.๕๘ ^{อันดับ ๒}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๑๑.๑๑ ^{อันดับ ๓}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๔.๙๔ ^{อันดับ ๖}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๓.๓/๐ ^{อันดับ ๗}
๘) การศึกษาดูงาน	๒.๔๘ ^{อันดับ ๘}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๓๘.๒๓ ^{อันดับ ๑}
๑๐) อื่น...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ

๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)

๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส

๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)

๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ของสำนักจัดการป่าชุมชนมีความพึงพอใจ/ เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ในด้านกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนภาพลักษณ์ด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๓๙	มากที่สุด
๓.๕ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๕๙	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๖๙	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๕๘	มาก

๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๓	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๔.๐๓	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๑
- อันดับที่ ๒ มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๐
- อันดับที่ ๓ มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๖

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ สารคดีโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๑
- อันดับที่ ๒ website คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔
- อันดับที่ ๓ คู่มือ / แนวทาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒

(ตารางที่ ๖)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๓
- อันดับที่ ๒ ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓
- อันดับที่ ๓ การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

(ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๔.๒๐ <small>อันดับ ๒</small>
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๑.๓๖ <small>อันดับ ๓</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๑.๓๖ <small>อันดับ ๓</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๓/.๙๕ <small>อันดับ ๕</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๕.๙๓ <small>อันดับ ๑</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๓/.๙๕ <small>อันดับ ๕</small>
๓) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๙.๖๖ <small>อันดับ ๔</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๑๔.๒๐ <small>อันดับ ๒</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๓/.๓๙ <small>อันดับ ๖</small>
๑๐) อื่น.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๓.๒๑ <small>อันดับ ๙</small>
๒) แผ่นพับ	๖.๔๑ <small>อันดับ ๖</small>
๓) ภาพพอลิ	๐.๐๐
๔) โปสเตอร์	๕.๑๓ <small>อันดับ ๘</small>
๕) วารสาร	๓/.๖๙ <small>อันดับ ๔</small>
๖) คู่มือ/แนวทาง	๙.๖๒ <small>อันดับ ๓</small>
๓) จดหมายข่าว	๓.๒๑ <small>อันดับ ๙</small>
๘) บ้ายโฆษณา	๖.๔๑ <small>อันดับ ๖</small>
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี - รอม	๑.๙๒ <small>อันดับ ๑๐</small>
๑๑) VCD / DVD	๓.๒๑ <small>อันดับ ๙</small>
๑๒) วีดิทัศน์	๑.๙๒ <small>อันดับ ๑๐</small>
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๓/.๐๕ <small>อันดับ ๕</small>

๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๑.๒๘ ^{อันดับ ๑๑}
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๒.๘๑ ^{อันดับ ๑}
๑๖) สปอตวิทยุ	๑.๒๘ ^{อันดับ ๑๑}
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๕.๗๗/ ^{อันดับ ๗}
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๕.๑๓ ^{อันดับ ๘}
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๖.๔๑ ^{อันดับ ๖}
๒๐) Website	๑๑.๕๕ ^{อันดับ ๒}

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๕.๓๓ ^{อันดับ ๒}
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๓.๓๓ ^{อันดับ ๔}
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๔.๐๐ ^{อันดับ ๓}
๔) ตอบข้อหาหรือ/คำวินิจฉัย/อนุมติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๑๖.๖๗ ^{อันดับ ๑}
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๖}
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๖}
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๑๒.๖๗ ^{อันดับ ๕}
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๘.๐๐ ^{อันดับ ๗}
๙) อื่น...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้กรมป่าไม้นำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑) ด้านการบริหารจัดการและกฎระเบียบ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

ด้านการบริหารจัดการและกฎระเบียบ: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการให้กรมป่าไม้ขยายโอกาสการขออนุญาตให้กับโรงงานขนาดเล็ก

ด้านบุคลากร: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการให้บุคลากรของกรมป่าไม้มีความรู้ในกฎ ระเบียบแบบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนไม่ผิดพลาด

ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. อยากให้การติดต่อด้านการอนุญาตเป็นแบบ One-Stop Service เพื่อลดอำนาจการพิจารณาของบุคคล และลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
๒. คาดหวังจะได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว และข้อมูลที่ครบถ้วน
๓. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน
๔. ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สำนักส่งเสริมการปลูกป่า

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักส่งเสริมการปลูกป่า**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๔๓.๓๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๐.๐๐ และเพศชายร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการร้อยละ ๖๖.๖๖ และร้อยละ ๖๖.๖๗ มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๖๖.๖๗ ต่างจังหวัดร้อยละ ๓๓.๓๓ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๔๓.๔๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๕๐.๐๐	๕๐.๐๐
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖๖.๖๖
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๖.๖๗
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๐.๐๐
๔. เกษตรกรรม	๐.๐๐
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๐๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๐.๐๐
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย...ไม่ได้ระบุ	๑๖.๖๗
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๐.๐๐
๒. ปริญญาตรี	๖๖.๖๗
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๓๓.๓๓
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กรุงเทพมหานคร	๖๖.๖๗
๒. ต่างจังหวัด	๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการ ร้อยละ ๑๐๐ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้ | คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ |
| อันดับที่ ๒ | การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ | คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ |
| อันดับที่ ๓ | (๑) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูล
ทางด้านงานวิชาการป่าไม้
(๒) การอนุญาตเลี้ยงไซ่นต์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๖ |

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|-----------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง | คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๓ |
| อันดับที่ ๒ | website , E-mail, Web board | คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ |
| อันดับที่ ๓ | การประชุม/ อบรม/ สัมมนา | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ |

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๕๐.๐๐ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๒.๕๐ ^{อันดับ ๓}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๐.๐๐
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๐.๐๐
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๐.๐๐
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๐.๐๐
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซ่นต์	๑๒.๕๐ ^{อันดับ ๓}

๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธบัตรกล้าไม้	๒๕.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๙) อื่นๆ...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๕.๓๘ ^{อันดับ ๓}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๐.๐๐
๓) Website, E-mail, Web board	๒๓.๐๘ ^{อันดับ ๒}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๓/.๖๙ ^{อันดับ ๔}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๓/.๖๙ ^{อันดับ ๔}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๓/.๖๙ ^{อันดับ ๔}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๐.๐๐
๘) การศึกษาดูงาน	๐.๐๐
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๓๘.๔๓ ^{อันดับ ๑}

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

- ๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ
- ๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)
- ๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส
- ๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)
- ๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ/ เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ในด้านกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ด้านกรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ และด้านประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๑๓	มาก
๓.๖ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๓๓	ปานกลาง
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๐๐	ปานกลาง
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๐๐	ปานกลาง
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๓	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๖๓	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | (๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ |
| | (๒) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | |
| | (๓) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | |
| อันดับที่ ๒ | ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ |
| อันดับที่ ๓ | (๑) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ |
| | (๒) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข | |
| | (๓) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น (ตารางที่ ๕) | |

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|------------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๖ |
| อันดับที่ ๒ | สปอตโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๙ |
| | หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | |
| อันดับที่ ๓ | website | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๔ |
- (ตารางที่ ๖)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ |
| อันดับที่ ๒ | (๑) ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ |
| | (๒) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ | |
| | (๓) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม | |
| อันดับที่ ๓ | ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ |

(ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๕.๖๓ <small>อันดับ ๑</small>
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๖.๒๕ <small>อันดับ ๔</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๙.๓๗ <small>อันดับ ๓</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๖.๒๕ <small>อันดับ ๔</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๕.๖๓ <small>อันดับ ๑</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๙.๓๗ <small>อันดับ ๓</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๑๒.๕๐ <small>อันดับ ๒</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๑๕.๖๓ <small>อันดับ ๑</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๙.๓๗ <small>อันดับ ๓</small>
๑๐) อื่นๆ.....ไม่ระบุ..	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๐.๐๐
๒) แผ่นพับ	๓.๕๐ <small>อันดับ ๗</small>
๓) ภาพพอลิติก	๓.๕๐ <small>อันดับ ๗</small>
๔) โปสเตอร์	๐.๐๐
๕) วารสาร	๖.๕๐ <small>อันดับ ๔</small>
๖) คู่มือ/แนวทาง	๓.๕๐ <small>อันดับ ๗</small>
๗) จดหมายข่าว	๐.๐๐
๘) บ้ายโฆษณา	๐.๐๐
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี –รวม	๐.๐๐
๑๑) VCD / DVD	๐.๐๐
๑๒) วีดิทัศน์	๔.๓๒ <small>อันดับ ๖</small>
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๖.๕๐ <small>อันดับ ๔</small>

๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๖.๘๐	อันดับ ๔
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๒๑.๒๖	อันดับ ๑
๑๖) สปอตวิทยุ	๕.๒๐	อันดับ ๕
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๑๒.๔๙	อันดับ ๒
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๑๒.๔๙	อันดับ ๒
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๓.๔๐	อันดับ ๕
๒๐) Website	๑๐.๒๔	อันดับ ๓
๒๑) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐	

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ	
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๒.๐๐	อันดับ ๓
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๘.๐๐	อันดับ ๔
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๒๐.๐๐	อันดับ ๑
๔) ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๑๖.๐๐	อันดับ ๒
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๔.๐๐	อันดับ ๕
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๖.๐๐	อันดับ ๒
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๘.๐๐	อันดับ ๔
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๖.๐๐	อันดับ ๒
๑๐) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐	

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี -

สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน ๒๔ ราย สรุปผลได้ ดังนี้ กลุ่มผู้รับบริการมีอายุเฉลี่ย ๔๐.๙๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๒.๕๐ และเพศชายร้อยละ ๓๗.๕๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๓๗.๕๐ และร้อยละ ๓/๐.๘๓ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครร้อยละ ๕๘.๓๓ ต่างจังหวัดร้อยละ ๔๑.๖๗ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๔๐.๙๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๓๗.๕๐	๖๒.๕๐
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๓.๓๓
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๒๐.๘๓
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๓๗.๕๐
๔. เกษตรกรรม	๐.๐๐
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๐๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๘.๓๓
๗. อื่นๆ	๐.๐๐
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๑๒.๕๐
๒. ปริญญาตรี	๓/๐.๘๓
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๑๖.๖๗
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กรุงเทพมหานคร	๕๘.๓๓
๒. ต่างจังหวัด	๔๑.๖๗

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๙๕.๘๓ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ และร้อยละ ๔.๑๗ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓
- อันดับที่ ๒ ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗
- อันดับที่ ๓ ผีกรอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐
- เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้ (ตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ผีกรอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๓๗.๕๐ ^{อันดับ ๓}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๕๔.๑๗ ^{อันดับ ๒}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๕๘.๓๓ ^{อันดับ ๑}
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๘.๓๓ ^{อันดับ ๖}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์ที่ป่าไม้	๑๒.๕๐ ^{อันดับ ๔}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๘.๓๓ ^{อันดับ ๖}
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๘.๓๓ ^{อันดับ ๖}
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	๘.๓๔ ^{อันดับ ๕}

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗
- อันดับที่ ๒ โทรศัพท์/ โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓
- อันดับที่ ๓ มี ๒ ช่องทางที่มีสัดส่วนเท่ากัน ได้แก่
- (๑) การประชุม/ อบรม/ สัมมนา และ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗
- (๒) website , E-mail, Web board (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๒๙.๑๓ / ^{อันดับ ๓}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๘.๓๓ / ^{อันดับ ๗}
๓) Website, E-mail, Web board	๒๙.๑๓ / ^{อันดับ ๓}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๓๐.๘๓ / ^{อันดับ ๒}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๒๐.๘๓ / ^{อันดับ ๕}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒๕.๐๐ / ^{อันดับ ๔}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๘.๓๓ / ^{อันดับ ๗}
๘) การศึกษาดูงาน	๑๒.๕๐ / ^{อันดับ ๖}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๓/๙.๑๓ / ^{อันดับ ๑}

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ

๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูลเทคโนโลยี สถานที่)

๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส

๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)

๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ/ ความเชื่อมั่นว่ากรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ การปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ และมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในระดับมากที่สุด ส่วนภาพลักษณ์ด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจ/ เชื่อมั่นในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๓๘	มากที่สุด
๓.๓/ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔.๕๔	มากที่สุด
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๖๓/	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๔๖	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๔.๒๑	มากที่สุด
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๔.๐๘	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓
- อันดับที่ ๒ มีการประสานงานดี และมีการสื่อสาร
กับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐
- อันดับที่ ๓ มี ๒ ลักษณะที่มีสัดส่วนเท่ากัน ได้แก่
- (๑) ทำงานมุ่งเน้นผลสำเร็จ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
- (๒) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ตารางที่ ๕)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๘๓.๕๐ <small>อันดับ ๒</small>
๒) ทำงานมุ่งเน้นผลสำเร็จ	๘๓.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๕๐.๐๐ <small>อันดับ ๔</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๓๓.๕๐ <small>อันดับ ๖</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๘๓.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๔๑.๖๓ <small>อันดับ ๕</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๓๓.๓๓ <small>อันดับ ๗</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๙๕.๘๓ <small>อันดับ ๑</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๓๓.๕๐ <small>อันดับ ๖</small>
๑๐) อื่นๆไม่ระบุ..	๐.๐๐

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐
- อันดับที่ ๒ website คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
- อันดับที่ ๓ สารคดีทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

(ตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสาร ผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปอลิว	๒๕.๐๐ <small>อันดับ ๖</small>
๒) แผ่นพับ	๔๓.๕๐ <small>อันดับ ๑</small>
๓) ภาพพลิก	๔.๓๓ <small>อันดับ ๘</small>
๔) โปสเตอร์	๔๕.๘๓ <small>อันดับ ๕</small>
๕) วารสาร	๒๙.๑๓ <small>อันดับ ๕</small>
๖) คู่มือ/แนวทาง	๒๙.๑๓ <small>อันดับ ๕</small>
๗) จดหมายข่าว	๒๙.๑๓ <small>อันดับ ๕</small>
๘) ป้ายโฆษณา	๑๖.๖๓ <small>อันดับ ๗</small>
๙) เทปเสียง	๔.๑๓ <small>อันดับ ๙</small>
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๒๙.๑๓ <small>อันดับ ๕</small>
๑๑) VCD / DVD	๑๖.๖๓ <small>อันดับ ๗</small>
๑๒) วีดิทัศน์	๔.๑๓ <small>อันดับ ๙</small>
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๑๖.๖๓ <small>อันดับ ๗</small>
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๒๕.๐๐ <small>อันดับ ๖</small>
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๕๐.๐๐ <small>อันดับ ๓</small>
๑๖) สปอติวิทยุ	๔.๑๓ <small>อันดับ ๙</small>
๑๗) สปอติโทรทัศน์	๔.๓๓ <small>อันดับ ๘</small>
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๒๕.๐๐ <small>อันดับ ๖</small>
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๒๕.๐๐ <small>อันดับ ๖</small>
๒๐) Website	๔๓.๓๓ <small>อันดับ ๒</small>
๒๑) อื่นๆ คือ การถ่ายทอดจากประชาชนสู่ประชาชน (ปากต่อปาก)	๑.๐๐ <small>อันดับ ๑๐</small>

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ มี ๒ กระบวนการทำงานที่มีสัดส่วนเท่ากัน ได้แก่

(๑) การสื่อสารให้ความรู้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐
และสอดคล้องกับความต้องการ และ

(๒) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

อันดับที่ ๒ ทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

อันดับที่ ๓ ตอบข้อหารือ/ คำวินิจฉัย/ อนุมัติ/ อนุญาต
ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๖๒.๕๐ <small>อันดับ ๔</small>
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๕๔.๓๓ <small>อันดับ ๕</small>
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๔๓.๓๓ <small>อันดับ ๒</small>
๔) ตอบข้อหารือ/ คำวินิจฉัย/ อนุมัติ/ อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๖๖.๖๓/ <small>อันดับ ๓</small>
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๔๓.๕๐ <small>อันดับ ๑</small>
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๔๓.๕๐ <small>อันดับ ๑</small>
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๕๐.๐๐ <small>อันดับ ๖</small>
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒๙.๑๓/ <small>อันดับ ๗</small>
๙) อื่นๆไม่ระบุ.....	๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้กรมป่าไม้นำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑) ด้านการบริหารจัดการ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

ด้านบริหารจัดการ: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. มองจุดแข็งขององค์กรและปรับปรุงจุดอ่อน
๒. มุ่งมั่นรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

ด้านบุคลากร: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพเวลาไปติดต่อขอเอกสารต่างๆ

ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. เพิ่มประเภทของพันธุ์กล้าไม้ให้มีความหลากหลายและมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ
๒. เพิ่มเติมข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น ไม้ประดับ และไม้ยาง เป็นต้น
๔. ปรับปรุงข้อมูลใน website ให้มีความหลากหลาย ทันสมัย เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ เชียงใหม่

สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ เชียงใหม่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๓๕.๕๖ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๓๐.๐๐ และเพศชายร้อยละ ๗๐.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชนร้อยละ ๓๐.๐๐ และร้อยละ ๙๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ร้อยละ ๘๐.๐๐ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๓๕.๕๖ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๗๐.๐๐	๓๐.๐๐
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๐.๐๐
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๒๐.๐๐
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๓๐.๐๐
๔. เกษตรกรรม	๐.๐๐
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๐๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๒๐.๐๐
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย อบต. / ผู้ใหญ่บ้าน	๐.๐๐
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๑๐.๐๐
๒. ปริญญาตรี	๙๐.๐๐
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๐.๐๐
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. จังหวัดเชียงใหม่	๘๐.๐๐
๒. จังหวัดสุโขทัยและลำพูน	๒๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๑๐๐ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

อันดับที่ ๒ ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้

อันดับที่ ๓ ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการ
ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔

อันดับที่ ๒ ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

อันดับที่ ๒ (๑) โทรศัพท์ / โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙
(๒) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๓๓.๓๓ ^{อันดับ ๒}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๖.๖๗ ^{อันดับ ๓}
๓) การตรวจรับรองพืชพันธุ์ไม้	๐.๐๐
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๐.๐๐
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๐.๐๐
๖) การขออนุญาตไม้และของป่า	๐.๐๐
๗) การขออนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๐.๐๐
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	๕๐.๐๐ ^{อันดับ ๑}
๙) อื่นๆ -----ไม่ระบุ---	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๕.๕๖ ^{อันดับ ๖}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๑๙.๔๕ ^{อันดับ ๑}
๓) Website, E-mail, Web board	๔๘.๓๓ ^{อันดับ ๕}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๑๓.๔๙ ^{อันดับ ๓}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๑๓.๔๙ ^{อันดับ ๓}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๑.๑๑ ^{อันดับ ๔}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๒.๓๗ ^{อันดับ ๘}
๘) การศึกษาดูงาน	๕.๕๖ ^{อันดับ ๖}
๙) ติดต่อกกรมป่าไม้โดยตรง	๑๖.๖๓ ^{อันดับ ๒}
๑๐) อื่นๆ คือ จากบุคคลใกล้ชิด เช่น เพื่อน	๒.๓๗ ^{อันดับ ๗}

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

- ๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ
- ๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูลเทคโนโลยี สถานที่)
- ๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส
- ๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)
- ๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ / เชื่อมั่นในระดับมากที่สุด ต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ในทุกด้าน

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๙๐	มากที่สุด
๓.๘ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔.๕๐	มากที่สุด
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๔.๔๐	มากที่สุด
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๔.๓๐	มากที่สุด
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๔.๖๐	มากที่สุด
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๔.๘๐	มากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | (๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๔ |
| | (๒) ทำงานมุ่งเน้นผลสำเร็จ | |
| | (๓) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | |
| | (๔) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | |
| อันดับที่ ๒ | ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๘ |
| อันดับที่ ๓ | มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น (ตารางที่ ๕) | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓ |

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|----------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๓ |
| อันดับที่ ๒ | สปอติโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๗ |
| อันดับที่ ๓ | สปอติวิทยุ | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔ |

(ตารางที่ ๖)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ |
| อันดับที่ ๒ | การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ |
| อันดับที่ ๓ | การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ |

(ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๔.๐๔ ^{อันดับ ๑}
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๔.๐๔ ^{อันดับ ๑}
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๘.๓/๓ ^{อันดับ ๔}
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๓.๐/๒ ^{อันดับ ๕}
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๔.๐๔ ^{อันดับ ๑}
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๑๒.๒๘ ^{อันดับ ๒}
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๕.๒๖ ^{อันดับ ๖}
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๑๔.๐๔ ^{อันดับ ๑}
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๑๐.๕๓ ^{อันดับ ๓}
๑๐) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๑.๓/๒ ^{อันดับ ๓}
๒) แผ่นพับ	๑.๓/๒ ^{อันดับ ๓}
๓) ภาพพอลิติก	๐.๐๐
๔) โปสเตอร์	๕.๑๓ ^{อันดับ ๕}
๕) วารสาร	๓.๔๕ ^{อันดับ ๖}
๖) คู่มือ/ แนวทาง	๖.๓/๐ ^{อันดับ ๔}
๗) จดหมายข่าว	๓.๔๕ ^{อันดับ ๖}
๘) บ้ายโฆษณา	๑๐.๓๔ ^{อันดับ ๓}
๙) เทปเสียง	๑.๓/๒ ^{อันดับ ๓}
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๓.๔๕ ^{อันดับ ๖}
๑๑) VCD / DVD	๐.๐๐
๑๒) วีดิทัศน์	๐.๐๐
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๓.๔๕ ^{อันดับ ๖}

๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๐.๐๐
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๖.๑๓ <small>อันดับ ๑</small>
๑๖) สปอตวิทยุ	๑๐.๓๔ <small>อันดับ ๓</small>
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๑๓.๗๙ <small>อันดับ ๒</small>
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๖.๙๐ <small>อันดับ ๔</small>
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๖.๙๐ <small>อันดับ ๔</small>
๒๐) Website	๕.๑๗ <small>อันดับ ๕</small>
๒๑) อื่นๆ.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๐.๐๐ <small>อันดับ ๕</small>
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๕.๐๐ <small>อันดับ ๒</small>
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๓.๐๐ <small>อันดับ ๓</small>
๔) ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๘.๐๐ <small>อันดับ ๖</small>
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๓.๐๐ <small>อันดับ ๑</small>
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๒.๐๐ <small>อันดับ ๔</small>
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๖.๐๐ <small>อันดับ ๗</small>
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๖.๐๐ <small>อันดับ ๒</small>
๙) อื่นๆ.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้กรมป่าไม้ผลิตพันธุ์กล้าไม้ที่มีความหลากหลาย และตรงตามความต้องการของประชาชน

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ ตาก

สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ ตาก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๓๕.๓๗๑ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๖.๒๕ และเพศชายร้อยละ ๔๓.๗๕ ส่วนใหญ่ประกอบพนัก/ ลูกจ้างเอกชนร้อยละ ๒๓.๔๑ และร้อยละ ๓๐.๕๙ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยสถานประกอบส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่ จังหวัดกำแพงเพชร พิษณุโลก และ ตาก (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๓๕.๓๗๑ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศชาย (ร้อยละ)
๔๓.๗๕	๕๖.๒๕
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙.๓๖
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๒๑.๕๓
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๓.๔๑
๔. เกษตรกรรม	๑๖.๖๕
๕. ข้าราชการบำนาญ	๙.๓๖
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๔.๘๘
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย พนักงานราชการ	๑๐.๐๑
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๑๓.๖๕
๒. ปริญญาตรี	๓๐.๕๙
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๑๑.๓๖
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. กำแพงเพชร	๒๙.๔๑
๒. พิษณุโลก	๒๙.๔๑
๓. ตาก	๒๙.๔๑
๔. สุโขทัย	๑๑.๓๖

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๘๘.๒๔ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ และร้อยละ ๑๑.๓๖ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้ | คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕ |
| อันดับที่ ๒ | การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๒ |
| อันดับที่ ๓ | ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ |

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร
รายงานประจำปี | คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ |
| อันดับที่ ๒ | (๑) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์
(๒) website , E-mail, Web board | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ |
| อันดับที่ ๒ | (๑) การประชุม/ อบรม/ สัมมนา
(๒) โทรศัพท์ / โทรสาร
(๓) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง (ตารางที่ ๓) | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ |

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๔๘.๑๕ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๓๗.๔๑ ^{อันดับ ๔}
๓) การตรวจรับรองพืชสวนไม้	๓๓.๓๐ ^{อันดับ ๓}
๔) การขออนุญาตประกอบกิจการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๓๗.๔๑ ^{อันดับ ๔}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๑๑.๑๑ ^{อันดับ ๓}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๓๓.๓๐ ^{อันดับ ๓}
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๓๓.๓๐ ^{อันดับ ๓}
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอขึ้นทะเบียนสวนป่า	๑๔.๘๒ ^{อันดับ ๒}
๙) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๒.๐๐ ^{อันดับ ๓}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๑๔.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๓) Website, E-mail, Web board	๑๔.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๑๒.๐๐ ^{อันดับ ๓}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๒๐.๐๐ ^{อันดับ ๑}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๔}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๐.๐๐
๘) การศึกษาดูงาน	๖.๐๐ ^{อันดับ ๕}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๑๒.๐๐ ^{อันดับ ๓}
๑๐) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

- ๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ
- ๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)
- ๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส
- ๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)
- ๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ/ เชื่อมมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ ในด้านกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนภาพลักษณ์ด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๔๓	มากที่สุด
๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔.๑๒	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๘๒	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๕๓	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๘	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๔๓	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | (๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๑ |
| | (๒) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ | |
| อันดับที่ ๒ | ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๗ |
| อันดับที่ ๓ | มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓ |

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-----------------|----------------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๖ |
| อันดับที่ ๒ (๑) | แผ่นพับ | คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๔ |
| | (๒) วารสาร | |
| อันดับที่ ๓ (๑) | คู่มือ / แนวทาง | คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒ |
| | (๒) บทความในหนังสือพิมพ์ | |
| | (๓) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | |
| | (๔) Website (ตารางที่ ๖) | |

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ | คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๗ |
| อันดับที่ ๒ | การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๑ |
| อันดับที่ ๓ | การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๑ |

(ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๙.๑๘ <small>อันดับ ๑</small>
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๐.๙๖ <small>อันดับ ๔</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๙.๑๘ <small>อันดับ ๑</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๖.๘๕ <small>อันดับ ๖</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๓.๗๐ <small>อันดับ ๒</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๕.๔๘ <small>อันดับ ๗</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๒.๗๔ <small>อันดับ ๘</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๑๒.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๘.๒๒ <small>อันดับ ๕</small>
๑๐) อื่นๆ คือ .ทำงานสุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์	๑.๓๖ <small>อันดับ ๙</small>

**ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสาร
ผลงาน/บริการแต่ละประเภท**

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๔.๘๘ <small>อันดับ ๖</small>
๒) แผ่นพับ	๘.๕๔ <small>อันดับ ๒</small>
๓) ภาพพลิก	๐.๐๐
๔) โปสเตอร์	๓.๖๖ <small>อันดับ ๓</small>
๕) วารสาร	๘.๕๔ <small>อันดับ ๒</small>
๖) คู่มือ/แนวทาง	๓/.๓๒ <small>อันดับ ๓</small>
๓) จดหมายข่าว	๓/.๒๒ <small>อันดับ ๔</small>
๘) ป้ายโฆษณา	๑.๒๒ <small>อันดับ ๙</small>
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๑.๒๒ <small>อันดับ ๙</small>
๑๑) VCD / DVD	๐.๐๐
๑๒) วิดีทัศน์	๒.๔๔ <small>อันดับ ๘</small>
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๓/.๓๒ <small>อันดับ ๓</small>
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๔.๘๘ <small>อันดับ ๖</small>
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๒.๒๖ <small>อันดับ ๑</small>
๑๖) สปอติวิทยุ	๖.๑๐ <small>อันดับ ๕</small>
๑๓) สปอติโทรทัศน์	๔.๘๘ <small>อันดับ ๖</small>
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๓/.๓๒ <small>อันดับ ๓</small>
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๔.๘๘ <small>อันดับ ๖</small>
๒๐) Website	๓/.๓๒ <small>อันดับ ๓</small>
๒๑) อื่นๆ.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๒๑.๙๓ ^{อันดับ ๑}
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๓.๑๔ ^{อันดับ ๒}
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๕.๑๓ ^{อันดับ ๓}
๔) ตอบข้อหาหรือ/คำวินิจฉัย/อนุมติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๘.๕๓ ^{อันดับ ๖}
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๘.๕๓ ^{อันดับ ๖}
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๔}
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๕}
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๔.๒๙ ^{อันดับ ๗}
๙) อื่นๆ.....ไม่ระบุ.....	

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี -

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขานครสวรรค์

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขานครสวรรค์**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๓๗.๕๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๔๒.๘๖ และเพศชายร้อยละ ๕๗.๑๔ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมร้อยละ ๒๘.๕๗ และร้อยละ ๕๗.๑๔ มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยสถานประกอบส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่ จังหวัดนครสวรรค์ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๓๗.๕๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๕๗.๑๔	๔๒.๘๖
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๙.๐๕
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๔.๗๖
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๑๔.๒๙
๔. เกษตรกรรม	๒๘.๕๗
๕. ข้าราชการบำนาญ	๔.๗๖
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๙.๕๒
๗. อื่นๆ คือ พนักงานราชการ	๑๙.๐๕
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๕๗.๑๔
๒. ปริญญาตรี	๓๘.๑๐
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๔.๗๖
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. นครสวรรค์	๔๒.๘๖
๒. อุทัยธานี	๒๓.๘๑
๓. พิษณุตร	๒๓.๘๑
๔. ไม่ระบุ	๙.๕๒

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๘๕.๗๑ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ ร้อยละ ๙.๕๒ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต และร้อยละ ๔.๗๖ ไม่คิดว่าจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ คือ กอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๙
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้
- อันดับที่ ๒ (๑) ข้อมูลทางด้านงานวิจัยและข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
(๒) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้
(๓) การอนุญาตเลี้ยงเซียงต์
(๔) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้
- อันดับที่ ๓ (๑) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑
(๒) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้
(๓) การอนุญาตไม้และของป่า (ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ การประชุม/ อบรม/ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๑
- อันดับที่ ๒ ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- อันดับที่ ๓ (๑) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
(๒) นิทรรศการ/ ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่/ ห้องสมุด/ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๓๙.๙๙ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๖.๖๗ ^{อันดับ ๓}
๔) การขออนุญาตประกอบกิจการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๖.๖๗ ^{อันดับ ๓}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๖.๖๗ ^{อันดับ ๓}
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอฟันธุ์กล้าไม้	๑๐.๐๐ ^{อันดับ ๒}
๙) อื่นๆ...ไม่ระบุ..	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๒๔.๓๐ ^{อันดับ ๑}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๔.๗๖ ^{อันดับ ๖}
๓) Website, E-mail, Web board	๑๑.๙๐ ^{อันดับ ๔}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๙.๕๒ ^{อันดับ ๕}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๓}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๓}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๐.๐๐
๘) การศึกษาดูงาน	๔.๒๓ ^{อันดับ ๖}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๑๖.๖๗ ^{อันดับ ๒}
๑๐) อื่นๆ...ไม่ระบุ..	๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

- ๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ
- ๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)
- ๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส
- ๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)
- ๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ / เชื่อมั่นต่อมีภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ในทุกด้านกรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๔๓/	มากที่สุด
๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔.๑๒	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๘๒	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๕๓	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๘	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๔๓/	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๒
- อันดับที่ ๒ (๑) ทำงานมุ่งเน้นผลสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕
(๒) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
(๓) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- อันดับที่ ๓ (๑) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓
(๒) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ
(๓) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	แผ่นพับ	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๐
อันดับที่ ๒	สารคดีโทรทัศน์	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔
อันดับที่ ๓	โปสเตอร์	คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒

(ตารางที่ ๖)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑	การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘
อันดับที่ ๒	(๑) ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ (๒) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (๓) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๐
อันดับที่ ๓	มีการสื่อสาร ให้ความรู้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ (ตารางที่ ๗)	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๓

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่่าเสมอและต่อเนื่อง	๑๕.๑๒ <small>อันดับ ๑</small>
๒) ทำงานมุ่งเน้นผลสำเร็จ	๑๓.๙๕ <small>อันดับ ๒</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๓.๙๕ <small>อันดับ ๒</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๘.๑๕ <small>อันดับ ๔</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๓.๙๕ <small>อันดับ ๒</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๖.๙๘ <small>อันดับ ๕</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๙.๓๐ <small>อันดับ ๓</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๙.๓๐ <small>อันดับ ๓</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๙.๓๐ <small>อันดับ ๓</small>
๑๐) อื่นๆ...ไม่ระบุ..	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสาร ผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๓.๑๙ ^{อันดับ ๘}
๒) แผ่นพับ	๑๔.๙๐ ^{อันดับ ๑}
๓) ภาพพลิก	๑.๐๖ ^{อันดับ ๑๐}
๔) โปสเตอร์	๙.๕๓ ^{อันดับ ๓}
๕) วารสาร	๓.๔๕ ^{อันดับ ๔}
๖) คู่มือ/แนวทาง	๓.๑๙ ^{อันดับ ๘}
๗) จดหมายข่าว	๔.๒๖ ^{อันดับ ๗}
๘) ป้ายโฆษณา	๕.๓๒ ^{อันดับ ๖}
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๒.๑๓ ^{อันดับ ๙}
๑๑) VCD / DVD	๐.๐๐
๑๒) วีดิทัศน์	๐.๐๐
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๖.๓๘ ^{อันดับ ๕}
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๕.๓๒ ^{อันดับ ๖}
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๐.๖๔ ^{อันดับ ๒}
๑๖) สปอติวิทยุ	๓.๑๙ ^{อันดับ ๘}
๑๗) สปอติโทรทัศน์	๖.๓๘ ^{อันดับ ๕}
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๓.๔๕ ^{อันดับ ๔}
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๓.๑๙ ^{อันดับ ๘}
๒๐) Website	๖.๓๘ ^{อันดับ ๕}
๒๑) อื่นๆ...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๔.๑๐ ^{อันดับ ๒}
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๒๓.๐๘ ^{อันดับ ๑}
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๔.๑๐ ^{อันดับ ๒}
๔) ตอบข้อหาค่าหรือ/ค่าวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๖.๔๑ ^{อันดับ ๕}
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๒.๘๓ ^{อันดับ ๓}
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๓.๖๙ ^{อันดับ ๔}
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๓.๖๙ ^{อันดับ ๔}
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๔.๑๐ ^{อันดับ ๒}
๙) อื่นๆ.....ไม่ระบุ.....	

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี -

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ สระบุรี

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ สระบุรี**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๕๐.๐๐ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๐.๐๐ และเพศชายร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ ๕๐.๐๐ ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐ โดยมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดสระบุรีร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๕๐.๐๐ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๕๐.๐๐	๕๐.๐๐
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐.๐๐
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๕๐.๐๐
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๑๐.๐๐
๔. เกษตรกรรม	๓๐.๐๐
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๐๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๐.๐๐
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย อบต. / ผู้ใหญ่บ้าน	๐.๐๐
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๕๐.๐๐
๒. ปริญญาตรี	๕๐.๐๐
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๐.๐๐
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
จังหวัดสระบุรี	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๑๐๐ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕

อันดับที่ ๒ (๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้
(๒) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้
(๓) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้

อันดับที่ ๓ (๑) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้าน
งานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔
(๒) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้ (ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการ
ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

อันดับที่ ๒ นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ / ห้องสมุด
/ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

อันดับที่ ๓ การประชุม/ อบรม/ สัมมนา
(ตารางที่ ๓) คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๒

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๒}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๓}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๒}
๔) การขออนุญาตประกอบกิจการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๓}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๒}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๐.๐๐
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซยนต์	๐.๐๐
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	๔๒.๘๕ ^{อันดับ ๑}
๙) อื่นๆ	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๔.๓๒ ^{อันดับ ๓}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๔}
๓) Website, E-mail, Web board	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๔}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๔}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๒๘.๕๓ ^{อันดับ ๑}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒๑.๔๑ ^{อันดับ ๒}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๔}
๘) การศึกษาดูงาน	๓/.๑๔ ^{อันดับ ๔}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๐.๐๐
๑๐) อื่นๆ --ไม่ระบุ--	๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

- ๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ
- ๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)
- ๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส
- ๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)
- ๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ / เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๒๐	มาก
๓.๙ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๘๐	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๘๐	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๙๐	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๐	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๘๐	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | |
|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ |
| อันดับที่ ๒ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๕ |
| อันดับที่ ๓ ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๗ |

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | |
|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ |
| อันดับที่ ๒ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ |
| อันดับที่ ๓ (๑) แผ่นพับ | คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๖ |
| (๒) จดหมายข่าว | |
| (๓) บทความในหนังสือพิมพ์ (ตารางที่ ๖) | |

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ (๑) ตอบข้อหาหรือคำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาต คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- (๒) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- อันดับที่ ๒ การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- อันดับที่ ๓ มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
และสอดคล้องกับความต้องการ (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่่าเสมอและต่อเนื่อง	๐.๐๐
๒) ทำงานมุ่งเน้นผลสำเร็จ	๐.๐๐
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๕.๘๘ <small>อันดับ ๔</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๕.๘๘ <small>อันดับ ๔</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๘.๘๒ <small>อันดับ ๑</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๑๑.๓๗ <small>อันดับ ๓</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๑๓.๖๕ <small>อันดับ ๒</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๐.๐๐
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๐.๐๐
๑๐) อื่นๆ --ไม่มี--	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสาร ผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๕.๕๖ <small>อันดับ ๔</small>
๒) แผ่นพับ	๘.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๓) ภาพพลิก	๕.๕๖ <small>อันดับ ๔</small>
๔) โปสเตอร์	๕.๕๖ <small>อันดับ ๔</small>
๕) วารสาร	๒.๓๗ <small>อันดับ ๕</small>
๖) คู่มือ/แนวทาง	๒.๓๗ <small>อันดับ ๕</small>
๗) จดหมายข่าว	๘.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๘) ป้ายโฆษณา	๕.๕๖ <small>อันดับ ๔</small>
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๕.๕๖ <small>อันดับ ๔</small>
๑๑) VCD / DVD	๒.๓๗ <small>อันดับ ๕</small>
๑๒) วีดิทัศน์	๒.๓๗ <small>อันดับ ๕</small>
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๘.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๕.๕๖ <small>อันดับ ๔</small>
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๖.๖๗ <small>อันดับ ๑</small>
๑๖) สปอตวิทยุ	๒.๓๗ <small>อันดับ ๕</small>
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๐.๐๐
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๑๑.๑๑ <small>อันดับ ๒</small>
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๐.๐๐
๒๐) Website	๐.๐๐
๒๑) อื่นๆไม่มี.....	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๕.๐๐ <small>อันดับ ๔</small>
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๕.๐๐ <small>อันดับ ๔</small>
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๒๐.๐๐ <small>อันดับ ๒</small>
๔) ตอบข้อหาค่าหรือ/ค่าวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๒๕.๐๐ <small>อันดับ ๑</small>
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๐.๐๐ <small>อันดับ ๓</small>
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๒๕.๐๐ <small>อันดับ ๑</small>
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๕.๐๐ <small>อันดับ ๔</small>
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๕.๐๐ <small>อันดับ ๔</small>
๙) อื่นๆ...ไม่มี...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ต้องการให้บุคลากรของกรมป่าไม้มีจิตสำนึกต่ออาชีพ และปฏิบัติงานให้มาก เพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งควรเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ นครราชสีมา

สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ นครราชสีมา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๓๕.๘๓ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๓๙.๕๓ และเพศชายร้อยละ ๖๐.๔๗ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ ๓๖.๘๑ และร้อยละ ๕๗.๑๙ มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยสถานประกอบการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา ร้อยละ ๔๒.๕๕ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๓๕.๘๓ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๖๐.๔๗	๓๙.๕๓
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๖.๘๑
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๑.๒๓
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๑๕.๙๓
๔. เกษตรกรรม	๒๑.๙๓
๕. ข้าราชการบำนาญ	๒.๘๗
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๔.๙๖
๗. อื่นๆ ประกอบด้วย อดต. / ผู้ใหญ่บ้าน / แม่บ้าน	๖.๒๗
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๕๗.๑๙
๒. ปริญญาตรี	๓๑.๖๕
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๑๑.๑๖
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๑. จังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล	๑.๒๐
๒. จังหวัดนครราชสีมา	๔๒.๕๕
๓. จังหวัดศรีสะเกษ	๑๑.๒๕

สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
๔. จังหวัดชัยภูมิ	๒๒.๑๙
๕. จังหวัดสุรินทร์	๓.๒๑
๖. บุรีรัมย์	๑๕.๕๐

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๓๖.๖๐ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ ร้อยละ ๓.๕๒ ไม่เคยใช้บริการของกรมป่าไม้ แต่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต อีกร้อยละ ๑๕.๘๘ ไม่เคยใช้บริการ และยังไม่กำหนดจะใช้บริการในอนาคต

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐
เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้
- อันดับที่ ๒ การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓/๙
- อันดับที่ ๓ ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๕

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- อันดับที่ ๑ วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓/๕
- อันดับที่ ๒ การประชุม/ อบรม/ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๑
- อันดับที่ ๓ ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๑

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๓๕.๕๐ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๔.๑๕ ^{อันดับ ๓}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๔.๑๘ ^{อันดับ ๗}
๔) การขออนุญาตประกอบกิจการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๔.๘๓ ^{อันดับ ๖}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๓.๑๙ ^{อันดับ ๕}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๑๑.๑๕ ^{อันดับ ๔}
๗) การอนุญาตเลี้ยงสัตว์	๔.๑๘ ^{อันดับ ๘}
๘) การขอรับบริการด้านอื่นๆ คือ ขอรับพันธุ์กล้าไม้	๑๘.๓๙ ^{อันดับ ๒}

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๓.๑๑ ^{อันดับ ๒}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๒๒.๓๕ ^{อันดับ ๑}
๓) Website, E-mail, Web board	๘.๑๑ ^{อันดับ ๖}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๓.๓๖ ^{อันดับ ๗}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๑๒.๘๓ ^{อันดับ ๔}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๙.๓๕ ^{อันดับ ๕}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๐.๐๐
๘) การศึกษาดูงาน	๕.๘๒ ^{อันดับ ๘}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๑๔.๑๑ ^{อันดับ ๓}
๑๐) อื่นๆ ...ไม่ระบุ..	๒.๑๒ ^{อันดับ ๙}

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

- ๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ
- ๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)
- ๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส
- ๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)
- ๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ / เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๑๐	มาก
๓.๑๐ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓.๘๓	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๓.๘๘	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๖๙	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๙	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๓.๘๘	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

- | | |
|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๔ |
| อันดับที่ ๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๐ |
| อันดับที่ ๓ มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ |

(ตารางที่ ๕)

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ แผ่นพับ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๓ |
| อันดับที่ ๒ สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๘ |
| อันดับที่ ๓ ไปสเตอร์ | คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓ |

(ตารางที่ ๖)

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๐ |
| อันดับที่ ๒ | การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๔ |
| อันดับที่ ๓ | การทำงานรวดเร็วมีประสิทธิภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๓ |

(ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๓.๒๔ <small>อันดับ ๑</small>
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๑.๑๔ <small>อันดับ ๕</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๓.๓๓ <small>อันดับ ๓</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๙.๓๓ <small>อันดับ ๖</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๕.๙๐ <small>อันดับ ๒</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๗.๔๓ <small>อันดับ ๘</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๑๑.๓๓ <small>อันดับ ๔</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๗.๕๒ <small>อันดับ ๗</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๖.๗๘ <small>อันดับ ๙</small>
๑๐) อื่นๆ ...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสาร ผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๕.๓/๔ <small>อันดับ ๖</small>
๒) แผ่นพับ	๑๒.๒๓ <small>อันดับ ๑</small>
๓) ภาพพลิก	๒.๘๙ <small>อันดับ ๑๒</small>
๔) โปสเตอร์	๘.๕๓ <small>อันดับ ๓</small>
๕) วารสาร	๘.๒๓ <small>อันดับ ๔</small>
๖) คู่มือ/แนวทาง	๔.๕๓ <small>อันดับ ๗</small>
๗) จดหมายข่าว	๕.๑๙ <small>อันดับ ๘</small>
๘) ป้ายโฆษณา	๕.๓/๔ <small>อันดับ ๖</small>
๙) เทปเสียง	๐.๘๘ <small>อันดับ ๑๓</small>
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๑.๖๓ <small>อันดับ ๑๕</small>
๑๑) VCD / DVD	๑.๕๐ <small>อันดับ ๑๖</small>
๑๒) วีดิทัศน์	๒.๒๙ <small>อันดับ ๑๔</small>
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๕.๓๖ <small>อันดับ ๗</small>
๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๔.๓/๕ <small>อันดับ ๙</small>
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๘.๘๘ <small>อันดับ ๒</small>
๑๖) สปอติวิทยุ	๓.๖๑ <small>อันดับ ๑๐</small>
๑๗) สปอติโทรทัศน์	๓.๔๓ <small>อันดับ ๑๑</small>
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๘.๓๑ <small>อันดับ ๕</small>
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๒.๘๑ <small>อันดับ ๑๓</small>
๒๐) Website	๒.๘๙ <small>อันดับ ๑๒</small>
๒๑) อื่นๆ คือ พบปะประชาชนด้วยตนเอง	๐.๘๖ <small>อันดับ ๑๘</small>

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๕.๕๐ ^{อันดับ ๑}
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๔.๕๔ ^{อันดับ ๒}
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๔.๓๓ ^{อันดับ ๓}
๔) ตอบข้อหารือ/คำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๑๐.๖๖ ^{อันดับ ๖}
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และ สอดคล้องกับความต้องการ	๑๓.๒๙ ^{อันดับ ๔}
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๐.๕๕ ^{อันดับ ๗}
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๘.๓๔ ^{อันดับ ๘}
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๒.๓๙ ^{อันดับ ๕}
๙) อื่นๆ.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้กรมป่าไม้เข้าไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑) ด้านการบริหารจัดการ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

ด้านบริหารจัดการ: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. การตัดต้นไม้ในพื้นที่ที่มีเอกสารสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายควรให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้รับรองในการขนย้าย เพราะทุกวันนี้การดำเนินการเป็นไปด้วยความยากลำบาก
๒. ต้องการให้แก้ไขเรื่องทุจริต ขอให้สืบทวงโทษเจ้าหน้าที่ที่ทำผิดอย่างชัดเจน รวดเร็ว
๓. ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น กฎหมายการตัดไม้ในที่ดินกรรมสิทธิ์ เป็นต้น

ด้านบุคลากร: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. อยากให้มีการบริการที่ดี มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ไม่ผิดพลาด
๒. ควรมีจิตสำนึกต่ออาชีพและปฏิบัติงานให้มากเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งควรเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น

ด้านการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. อยากให้มีระบบการทำงานที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๒. ให้บริการกับประชาชนทั่วไปอย่างเสมอภาค
๓. หวังว่ากรมป่าไม้จะมีระบบการทำงานที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
๔. ควรหาแนวร่วมในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในท้องถิ่น เพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น มีความบูรณาการและยั่งยืน
๕. ต้องการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๖. อยากให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาต และกฎหมายป่าไม้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง
๗. อยากให้เพิ่มประเภทของพันธุ์กล้าไม้ให้มีปริมาณเพียงพอ ตรงตามความต้องการ และมีประเภทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
๘. เร่งแก้ไขเรื่องปริมาณกล้าไม้ให้ผลิตได้ปริมาณมากขึ้น และเพียงพอต่อความต้องการ
๙. ปรับปรุงเรื่องระบบการขออนุญาตให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ นครศรีธรรมราช

**สรุปแบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ นครศรีธรรมราช**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมป่าไม้มีอายุเฉลี่ย ๓๓.๘๐ ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๐.๐๐ และเพศชายร้อยละ ๔๐.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมร้อยละ ๗๐.๐๐ และร้อยละ ๓๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยร้อยละ ๑๐๐ มีสถานประกอบการอยู่ในจังหวัด นครศรีธรรมราช (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ๓๓.๘๐ ปี	
เพศชาย (ร้อยละ)	เพศหญิง (ร้อยละ)
๔๐.๐๐	๖๐.๐๐
ประกอบอาชีพ (ร้อยละ)	
๑. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐.๐๐
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๐.๐๐
๓. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	๒๐.๐๐
๔. เกษตรกรรม	๗๐.๐๐
๕. ข้าราชการบำนาญ	๐.๐๐
๖. อาจารย์/ นิสิต/ นักศึกษา/ นักเรียน	๐.๐๐
๗. อื่นๆ	๐.๐๐
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	
๑. ปวช. / ปวส. หรือ ต่ำกว่า	๓๐.๐๐
๒. ปริญญาตรี	๓๐.๐๐
๓. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	๐.๐๐
สถานประกอบการ (ร้อยละ)	
จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ การเข้าถึงผลงาน / บริหารของกรมป่าไม้

๒.๑ ผู้รับบริการฯ ร้อยละ ๑๐๐ เคยใช้บริการของกรมป่าไม้

๒.๒ งานบริการของกรมป่าไม้ที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด
๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ ผีกรอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๗

เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และการดูแลป่าไม้

อันดับที่ ๒ การอนุญาตเลี้ยงไซชนต์ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๗

อันดับที่ ๓ การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙

(ตารางที่ ๒)

๒.๓ ช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าสามารถเข้าถึงผลงาน/ บริการ
ของกรมป่าไม้ ได้สะดวกที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ website, E-mail, Web board คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗

อันดับที่ ๒ การประชุม / อบรม / สัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

อันดับที่ ๓ (๑) วิทยุ/โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

(๒) โทรศัพท์ / โทรสาร

(๓) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละการใช้ผลงาน/บริการของกรมป่าไม้

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) ผีกรอบรม เผยแพร่ความรู้ แนะนำด้านป่าไม้ เช่น การอนุรักษ์ การเพาะปลูก และดูแลต้นไม้ เป็นต้น	๒๑.๓๗ ^{อันดับ ๑}
๒) ข้อมูลทางด้านงานวิจัย และข้อมูลทางด้านงานวิชาการป่าไม้	๑๘.๓๓ ^{อันดับ ๒}
๓) การตรวจรับรองพิสูจน์ไม้	๑๗.๓๙ ^{อันดับ ๓}
๔) การขออนุญาตประกอบการด้านอุตสาหกรรมป่าไม้	๑๗.๓๙ ^{อันดับ ๓}
๕) การขออนุญาตใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าไม้	๑๙.๕๗ ^{อันดับ ๒}
๖) การอนุญาตไม้และของป่า	๑๘.๓๓ ^{อันดับ ๒}
๗) การอนุญาตเลี้ยงไซชนต์	๑๙.๕๗ ^{อันดับ ๒}
๘) อื่นๆ...ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้าถึงผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ของแต่ละช่องทางการสื่อสาร

ผลงาน/บริการ	ร้อยละ
๑) การประชุม / อบรม/ สัมมนา	๑๖.๓๓ ^{อันดับ ๒}
๒) วิทยุ/ โทรทัศน์/ หนังสือพิมพ์	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๓}
๓) Website, E-mail, Web board	๑๘.๓๓ ^{อันดับ ๑}
๔) โทรศัพท์ / โทรสาร	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๓}
๕) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๓}
๖) นิทรรศการ / ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๘.๑๖ ^{อันดับ ๔}
๗) Multi-media (CD / VCD)	๔.๐๘ ^{อันดับ ๕}
๘) การศึกษาดูงาน	๒.๐๔ ^{อันดับ ๖}
๙) ติดต่อกรมป่าไม้โดยตรง	๘.๑๖ ^{อันดับ ๔}
๑๐) อื่นๆ...ไม่ระบุ..	๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้จำนวน ๖ ด้าน คือ

๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ

๓.๓ กรมป่าไม้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่)

๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส

๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)

๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)

ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลโดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การได้ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑	๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๓	๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๕	๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ / เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้

ภาพลักษณ์	คะแนน	ระดับ
๓.๑ กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ	๔.๐๐	มาก
๓.๒ การปฏิบัติงานของกรมป่าไม้มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔.๐๐	มาก
๓.๓ กรมป่าไม้ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย (ด้านนโยบายและแผน กฎ ระเบียบ, ข้อมูล, เทคโนโลยี, สถานที่)	๔.๐๐	มาก
๓.๔ การดำเนินงานกรมป่าไม้ มีความโปร่งใส	๓.๘๐	มาก
๓.๕ กรมป่าไม้มีบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ (มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ)	๓.๘๐	มาก
๓.๖ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน)	๔.๐๐	มาก

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและความต้องการต่อผลงาน/ บริการและบุคลากรของกรมป่าไม้

๔.๑ ลักษณะของบุคลากรกรมป่าไม้ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๘ |
| อันดับที่ ๒ | ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๙ |
| อันดับที่ ๓ | (๑) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
(๒) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
(๓) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ตารางที่ ๕) | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๑ |

๔.๒ ช่องทางการสื่อสารผลงาน/บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้จัดทำมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|--|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | สารคดีโทรทัศน์ | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๕ |
| อันดับที่ ๒ | คู่มือ / แนวทาง | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ |
| อันดับที่ ๓ | (๑) แผ่นพับ
(๒) ชุมนิทรรศการ (ตารางที่ ๖) | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ |

๔.๓ กระบวนการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมป่าไม้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| อันดับที่ ๑ | การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ |
| อันดับที่ ๒ | มีการสื่อสารให้ความรู้อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ |
| อันดับที่ ๓ | ขั้นตอนกระบวนการงานชัดเจนและเป็นระบบ (ตารางที่ ๗) | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๙ |

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบุคลากรกรมป่าไม้

ลักษณะบุคลากรที่คาดหวัง	ร้อยละ
๑) มีการประสานงานดี และมีการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๖.๙๘ <small>อันดับ ๑</small>
๒) ทำงานมุ่งมั่นผลสำเร็จ	๑๕.๐๙ <small>อันดับ ๒</small>
๓) มีจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑๓.๒๑ <small>อันดับ ๓</small>
๔) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	๑๓.๒๑ <small>อันดับ ๓</small>
๕) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๓.๒๑ <small>อันดับ ๓</small>
๖) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมแก้ไข	๕.๖๖ <small>อันดับ ๕</small>
๗) ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ	๗.๕๕ <small>อันดับ ๔</small>
๘) มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	๗.๕๕ <small>อันดับ ๔</small>
๙) มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	๗.๕๕ <small>อันดับ ๔</small>
๑๐) อื่นๆไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการสื่อสารผลงาน/บริการแต่ละประเภท

รูปแบบการสื่อสาร	ร้อยละ
๑) แผ่นปลิว	๐.๐๐
๒) แผ่นพับ	๑๑.๑๑ <small>อันดับ ๓</small>
๓) ภาพพอลิติก	๖.๖๗ <small>อันดับ ๕</small>
๔) โปสเตอร์	๒.๒๒ <small>อันดับ ๖</small>
๕) วารสาร	๘.๘๙ <small>อันดับ ๔</small>
๖) คู่มือ/ แนวทาง	๑๓.๓๓ <small>อันดับ ๒</small>
๗) จดหมายข่าว	๔.๔๔ <small>อันดับ ๖</small>
๘) บ้ายโฆษณา	๒.๒๒ <small>อันดับ ๗</small>
๙) เทปเสียง	๐.๐๐
๑๐) แผ่นซีดี -รวม	๔.๔๔ <small>อันดับ ๖</small>
๑๑) VCD / DVD	๐.๐๐
๑๒) วีดิทัศน์	๐.๐๐
๑๓) บทความในหนังสือพิมพ์	๘.๘๙ <small>อันดับ ๔</small>

๑๔) สารคดีทางวิทยุ	๐.๐๐
๑๕) สารคดีโทรทัศน์	๑๕.๕๕ ^{อันดับ ๑}
๑๖) สปอตวิทยุ	๐.๐๐
๑๗) สปอตโทรทัศน์	๒.๒๒ ^{อันดับ ๗}
๑๘) หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๐.๐๐
๑๙) ชุมนิทรรศการ	๑๑.๑๑ ^{อันดับ ๓}
๒๐) Website	๘.๙๐ ^{อันดับ ๔}
๒๑) อื่นๆ.....ไม่ระบุ...	๐.๐๐

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมป่าไม้ ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น

สิ่งที่ต้องการ	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนและเป็นระบบ	๑๒.๒๙ ^{อันดับ ๓}
๒) การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๑๔.๒๙ ^{อันดับ ๑}
๓) การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๑๑.๕๐ ^{อันดับ ๔}
๔) ตอบข้อหาหรือคำวินิจฉัย/อนุมัติ/อนุญาตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	๑๑.๒๙ ^{อันดับ ๕}
๕) มีการสื่อสาร ให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๑๒.๕๐ ^{อันดับ ๒}
๖) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๙.๕๐ ^{อันดับ ๘}
๗) มีคู่มือการปฏิบัติ/ คู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบคลุม ไม่ซับซ้อนและสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	๘.๔๒ ^{อันดับ ๙}
๘) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๑๐.๕๐ ^{อันดับ ๖}
๙) อื่นๆไม่ระบุ...	๙.๓/๑ ^{อันดับ ๗}

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี -