



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. 5657

ที่ ทส 1603.7/ **18346**

วันที่ **30** สิงหาคม 2553

เรื่อง รายงานผลการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
ผู้อำนวยการสำนักจัดการป่าชุมชน
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปลูกป่า
ผู้อำนวยการสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ผู้อำนวยการสำนักจัดการที่ดินป่าไม้
ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาต
ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

ตามที่คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านปฏิบัติการ ได้มีการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ 1/2553 เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2553 และมติที่ประชุมเห็นชอบให้ทุกหน่วยงานตามพันธกิจหลัก พิจารณาดำเนินการวิเคราะห์ช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS2) ตามแผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (แผนซ่อม) ส่งให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อรวบรวมประเมินประสิทธิภาพ นั้น

กรมป่าไม้ได้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ตามแผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (แผนซ่อม) เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้ทุกหน่วยงานตามพันธกิจหลักดำเนินการ ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผล ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน และนำผลการศึกษามาพัฒนาช่องทางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์และรายงานผลการพัฒนาช่องทาง พร้อมทั้งแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของการนำข้อมูลความต้องการจากช่องทางมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วยนี้ ส่งให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ภายในวันที่ 15 กันยายน 2553 เพื่อรวบรวมประเมินประสิทธิภาพต่อไป

สำหรับสำนักแผนงานและสารสนเทศ ให้จัดทำการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงต่อไป โดยจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

แบบฟอร์มรายงานการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนัก..... กรมป่าไม้

ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	การเปิดช่องทาง		รายละเอียดช่องทาง	การวิเคราะห์และประเมินผล ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนาช่องทาง
	มี	ไม่มี			
1. ติดต่อด้วยตนเอง					
2. เว็บไซต์					
3. โทรศัพท์, โทรสาร					
4. ผู้รับฟังความคิดเห็น					
5. สื่อวิทยุ, โทรทัศน์					
6. สื่อสิ่งพิมพ์					
7. การจัดบอร์ดนิทรรศการ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มรายงานการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนัก.....แผนงานและสารสนเทศ..... กรมป่าไม้

ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	การเปิดช่องทาง		รายละเอียดช่องทาง	การวิเคราะห์และประเมินผล ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนาช่องทาง
	มี	ไม่มี			
1. ติดต่อด้วยตนเอง	✓		- แบบสอบถาม	- แบบสอบถามไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ต้องรอให้ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ถึงจะได้ข้อมูล	- ปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - ให้เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง
2. เว็บไซต์	✓		- www.forest.go.th/service_center หัวข้อกระดานถามตอบและแบบสำรวจ	- เว็บไซต์ยังไม่สมบูรณ์	- อยู่ระหว่างปรับปรุงเว็บไซต์
3. โทรศัพท์, โทรสาร	✓		- โทรศัพท์หมายเลข 0 2561 4292-3 ต่อ 5657 - โทรสารหมายเลข 0 2579 2884	- ช่องทางโทรศัพท์ ได้รับรายละเอียดไม่ครบถ้วนและไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการ	- ให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดให้ครบถ้วน
4. รับฟังความคิดเห็น	✓		- รับฟังความคิดเห็น ตั้งอยู่ด้านหน้าศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	- ไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสำรวจเนื่องจากต้องมาขึ้นเรื่องด้วยตนเอง - ผู้รับบริการ นิยมติดต่อด้วยตนเองมากกว่า - ผู้รับบริการ ไม่ให้ความสนใจ	- จัดตั้งไว้ในสถานที่ที่เห็นได้ชัดเจนมากขึ้น
5. สื่อวิทยุ, โทรทัศน์		✓	-	-	-
6. สื่อสิ่งพิมพ์		✓	-	-	-
7. การจัดบอร์ดนิทรรศการ		✓	-	-	-
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)		✓	-	-	-

(ตัวอย่าง)

ความเชื่อมโยงของการนำข้อมูลความต้องการจากช่องทางมาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

