



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. 5657

ที่ ทส 1603.7/ **22176** วันที่ 19 ตุลาคม 2553

เรื่อง รายงานผลการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
ผู้อำนวยการสำนักจัดการป่าชุมชน
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปลูกป่า
ผู้อำนวยการสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ผู้อำนวยการสำนักจัดการที่ดินป่าไม้
ผู้อำนวยการสำนักการอนุญาต
ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กรมป่าไม้ขอส่งสรุปรายงานการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานตามพันธกิจหลักกรมป่าไม้ มาเพื่อปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องสำหรับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเพื่อรวบรวมดำเนินการตามตัวชี้วัดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

สรุปรายงานการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของหน่วยงานตามพันธกิจหลักกรมป่าไม้

ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	การเปิดช่องทาง		รายละเอียดช่องทาง	การวิเคราะห์และประเมินผล ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนาช่องทาง
	มี	ไม่มี			
1. ติดต่อด้วยตนเอง	✓		<ul style="list-style-type: none"> - สวพ. , สจต. , สสป. , สกญ. , สจช. และ สปปพ. ทุกสำนักมีช่องทางการติดต่อด้วยตนเองและมีการตอบแบบสอบถาม 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องรอให้ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ถึงจะได้ข้อมูลและรายละเอียดครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - ให้เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง
2. เว็บไซต์	✓		<ul style="list-style-type: none"> - สวพ. , สจต. , สสป. , สกญ. , สจช. และ สปปพ. มีช่องทางเว็บไซต์ที่ www.forest.go.th ของแต่ละสำนัก หัวข้อกระดานถามตอบและแบบสำรวจ 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ยังไม่สมบูรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ให้สมบูรณ์
3. โทรศัพท์, โทรสาร	✓		<p>ช่องทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - สวพ. หมายเลข 0 2561 5498 - สจต. หมายเลข 0 2561 4292-3 ต่อ 5782, 5762, 5545 และ 5757 - สสป. หมายเลข 0 2561 4292-3 ต่อ 5503, 5675, 5513 และ 5551 - สกญ. หมายเลข 0 2579 9567, 0 2561 4292-3 ต่อ 5207 และ 5208 - สจช. หมายเลข 0 2561 4292-3 ต่อ 5651 - สปปพ. หมายเลข 0 2562 0702 	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางโทรศัพท์ได้รับรายละเอียดไม่ครบถ้วนและไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ - อักษรและการเก็บสถิติจากผู้รับบริการขาดรูปแบบบันทึกการให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดให้ครบถ้วน - เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ - พัฒนารูปแบบการรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการทางโทรศัพท์

**สรุปรายงานการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของหน่วยงานตามพันธกิจหลักกรมป่าไม้**

ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	การเปิดช่องทาง		รายละเอียดช่องทาง	การวิเคราะห์และประเมินผล ช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนาช่องทาง
	มี	ไม่มี			
			ช่องทางโทรสาร - สวพ. หมายเลข 0 2561 5498 - สจต. หมายเลข 0 2579 5574 - สสป. หมายเลข 0 2579 5588, 0 2579 9595, 0 2579 8441 และ 0 2579 5569 - สกญ. หมายเลข 0 2579 9567 - สจช. หมายเลข 0 2579 5416 - สปพ. หมายเลข 0 2561 5127		
4. ผู้รับฟังความคิดเห็น	✓	✓	หน่วยงานที่มี - สวพ. , สปพ. และ สกญ. หน่วยงานที่ไม่มี - สจช. , สสป. และ สจต.	- ไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสำรวจ - เนื่องจากต้องมาขึ้นเรื่องด้วยตนเอง - ผู้รับบริการ นิยมติดต่อด้วยตนเองมากกว่า - ผู้รับบริการ ไม่ให้ความสนใจ	- จัดตั้งไว้ในสถานที่ที่เห็นได้ชัดเจนมากขึ้น
5. สื่อวิทยุ, โทรทัศน์		✓	-	-	-
6. สื่อสิ่งพิมพ์	✓	✓	หน่วยงานที่มี - สวพ. , สจช. และ สกญ. หน่วยงานที่ไม่มี - สปพ. , สสป. และ สจต.	- ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจและปฏิบัติให้ถูกต้อง - ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย - เอกสารเผยแพร่ยังไม่เพียงพอ - ความต้องการของผู้รับบริการ	- ปรับปรุงช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าใจและปฏิบัติ ให้ถูกต้องมากขึ้น - พัฒนาช่องทางให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย - จัดทำเอกสารเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่ม ปริมาณและความหลากหลาย
7. การจับบอร์ดนิทรรศการ	✓	✓	หน่วยงานที่มี - สวพ. , สจช. , สปพ. และ สกญ. หน่วยงานที่ไม่มี - สสป. และ สจต.	- ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย	- จัดแสดงนิทรรศการตามงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)		✓	-	-	-

ความเชื่อมโยงของการนำข้อมูลความต้องการจากช่องทางมาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ตามการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

แผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (แผนซ่อม)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS2)

