

สรุปรายงาน
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางสรุปผู้ขอรับบริการ

ผู้ขอรับบริการ	ประจำเดือน												รวมทั้งหมด
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ผู้ขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสารเผยแพร่ (ด้วยตนเอง) (คน)	6	12	9	17	11	4	5	7	18	16	23	10	138
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ (คน)	3	6	8	9	6	4	3	4	8	10	14	7	82
คิดเป็นร้อยละของผู้ขอรับบริการ (%)	50%	50%	89%	53%	55%	100%	60%	57%	44%	63%	61%	70%	59.42%

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย	จำนวน	35	คน	คิดเป็นร้อยละ	42.68
1.1.2 หญิง	จำนวน	47	คน	คิดเป็นร้อยละ	57.32
รวม	จำนวน	82	คน		

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	15.85
1.2.2 21-30 ปี	จำนวน	25	คน	คิดเป็นร้อยละ	30.49
1.2.3 31-40 ปี	จำนวน	19	คน	คิดเป็นร้อยละ	23.17
1.2.4 41-50 ปี	จำนวน	17	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.73
1.2.5 50 ปีขึ้นไป	จำนวน	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	9.76
รวม	จำนวน	82	คน		

1.3 วุฒิการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	12.20
1.3.2 ปริญญาตรี	จำนวน	57	คน	คิดเป็นร้อยละ	69.51
1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	15	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.29
รวม	จำนวน	82	คน		

1.4 อาชีพ

1.4.1 นักศึกษา	จำนวน	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	34.15
1.4.2 ประชาชน	จำนวน	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	19.51
1.4.3 ข้าราชการ	จำนวน	22	คน	คิดเป็นร้อยละ	26.83

1.4.4	บริษัทเอกชน	จำนวน	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.88
1.4.5	อื่นๆ	จำนวน	12	คน	คิดเป็นร้อยละ	14.63
	รวม	จำนวน	82	คน		

ส่วนที่ 2 ลักษณะการขอรับบริการ

2.1	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการฯ	จำนวน	74	คน	คิดเป็นร้อยละ	90.24
2.2	ให้ข้อมูล/คำปรึกษาฯ ด้านวิชาการเชิงลึกของกรมป่าไม้	จำนวน	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	9.76
	รวม	จำนวน	82	คน		

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

สรุปคะแนนการประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็น/เนื้อหา	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ (%)	การจัดลำดับความสำคัญ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.72	94.40%	(1)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ	4.67	93.40%	5
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	4.71	94.20%	2
3. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.77	95.40%	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.40%	(3)
4. ความสะดวกในการขอรับบริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ website	4.39	87.80%	11
5. ความสะดวกในการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการข้อมูล	4.57	91.40%	7
6. ขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการมีความเหมาะสม	4.59	91.80%	6
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60%	(2)
7. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอ	4.71	94.20%	2
8. มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม	4.68	93.60%	4
9. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์โทรศัพท์ภายใน	4.50	90.00%	9
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.50	90.00%	(4)
10. ข้อมูลมีความทันสมัย	4.44	88.80%	10
11. ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	4.56	91.20%	8
สรุปคะแนนเฉลี่ย	4.60		
สรุปความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ (%)		92.00%	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ด้วยกรมป่าไม้ ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ภารกิจที่ RM4.1 ร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในดำเนินการ วัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของ เจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ ตามหลักการทางสถิติ โดยนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มาจัดลำดับความสำคัญ และสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงองค์กรและพัฒนาการ ให้บริการแก่ประชาชน และนำไปลงเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

จากผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 - กันยายน 2553 สรุปได้ดังนี้ มีผู้ขอรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสารเผยแพร่ ด้วยตนเอง จำนวน 138 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.42 ของผู้ขอรับบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 57.32 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 42.68 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 30.49 และรองลงมาเป็นผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 เป็นผู้มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 69.51 รองลงมาเป็นผู้มีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29 เป็นผู้มีอาชีพ นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.15 รองลงมาเป็นผู้มีอาชีพ ข้าราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 ลักษณะการขอรับบริการ เป็นการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 90.24 และเป็นการขอรับบริการข้อมูล/คำปรึกษา ด้านวิชาการเชิงลึกของกรมป่าไม้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 สำหรับจุดประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสาร คือ เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม นำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และนำไปประกอบการจัดทำรายงาน วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

การจัดลำดับความสำคัญ สำหรับการประเมินผลคะแนนความพึงพอใจจากแบบสำรวจความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้ คะแนนความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยผู้ตอบ แบบสอบถาม ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมามีคะแนนเท่ากัน 2 หัวข้อ คือ 1) ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

สรุปในภาพรวมได้ว่า กรมป่าไม้ ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการ ให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับดีมาก คือ ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ 85 ดังนั้นเห็นสมควรนำผลวิเคราะห์การประเมินแบบสำรวจมาเป็น แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป