

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกรมป่าไม้ Expectations and satisfaction of the service user towards Royal Forest Department

ปิยะตรา บุตดี¹, กฤตวิทย์ สุขอึ้ง^{1,*} และ สิตานันท์ จันทร์สมบุญ²

¹คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เชียงราย ประเทศไทย

²ฝ่ายนวัตกรรมและพัฒนางานบริการ กรมป่าไม้ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Piyatra Buddee¹, Krittawit Suk-ueng^{1,*} and Sitanun Chansomboon²

¹Faculty of Science and Technology, Chiang Rai Rajabhat University, Chiang Rai, Thailand

²Innovation and Service Development Division,

Royal Forest Department, Chatuchak District, Bangkok, Thailand

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ ปี พ.ศ. 2562 โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 621 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ช่องว่าง ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการอนุญาต และการรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ มีความกระตือรือร้น ซื่อสัตย์ และมีความเสมอภาค ส่วนในด้านเครือข่ายป่าชุมชน เครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า เครือข่ายควบคุมไฟป่า และเครือข่ายปลูกป่าเอกชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ มีความกระตือรือร้น และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้ให้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว และสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study was to study expectations and satisfaction of the service user

* Corresponding author : nsukung@gmail.com

towards Royal Forest Department in 2019. The samples were 621 people conducted with satisfaction questionnaires. The expectations and satisfaction of the service user was analyzed by using gap analysis. The results found that service users, in terms of permits and wood and wood products certification, were mostly satisfied with staff who were friendly, polite, enthusiastic, honesty and equity. Service users, in terms of community forest networks, forest protection volunteer networks, forest fire control networks and private reforestation networks, were mostly satisfied with staff who were friendly, polite, enthusiastic and useful advice. Moreover, they also received various news and public relations promptly and regularly.

Keywords : Expectations, Satisfaction, Service user

ที่มาและความสำคัญ

ความคาดหวัง และความพึงพอใจมีความสำคัญกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องอยู่ในสังคม และใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ จึงทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการในลักษณะเป็นความคาดหวังที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยถ้าหากมีความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจ หน่วยงานจะต้องชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากการดำเนินงาน [1] และให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุง และเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม [2]

ผู้รับบริการของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ ได้แก่ เครือข่ายของกรมป่าไม้ (เครือข่ายป่าชุมชน, เครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า, เครือข่ายควบคุมไฟป่า และเครือข่ายปลูกป่าเอกชน) ด้านการอนุญาตของกรมป่าไม้ (การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ และการอนุญาตอุตสาหกรรมไม้) และการรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ ซึ่งครอบคลุมผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ที่มีกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมป่าไม้เป็นฝ่ายจัดทำแบบสอบถาม [3] ในปี พ.ศ. 2562 การบริการของของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ยังไม่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ในปี พ.ศ. 2562 เพื่อปรับปรุง และเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาให้มีการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานภายในกรมป่าไม้

วิธีการดำเนินการวิจัยและผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูลซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย [3] ดังนี้

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 812 คน [3] ได้แก่ การเสริมสร้างเครือข่าย (เครือข่ายป่าชุมชน, เครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า (รสทป.), เครือข่ายควบคุมไฟป่า และเครือข่ายปลูกป่าเอกชน) การอนุญาต (การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ และการอนุญาตอุตสาหกรรมไม้) และการรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณด้วยสมการของยามาเน่ [4] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต้องไม่น้อยกว่า 268 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 621 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกรมป่าไม้ปี พ.ศ. 2562 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมป่าไม้ [3] โดยงานวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในส่วนความพึงพอใจต่อบริการของกรมป่าไม้ด้านการเสริมสร้างเครือข่าย ส่วนการอนุญาต และส่วนการรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ ซึ่งเป็นคำถามประเภทมาตรวัดระดับมากที่สุด (5) มาก (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่พอใจ (2) ไม่พอใจที่สุด (1) ไม่เกี่ยวข้อง (0)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและอธิบายรายละเอียดของแบบสอบถามแก่ผู้ช่วยวิจัยเพื่อให้มีความเข้าใจในวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตรงกัน และประสานขอความร่วมมือจากผู้บริหารกรมป่าไม้ในการให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วส่งคืนผู้ช่วยวิจัยเมื่อตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นผู้ช่วยวิจัยรวบรวมแบบสอบถาม แล้ววิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ช่องว่างในรูปแบบของตารางโดยนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการให้บริการ [5, 6, 7] เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ และความคาดหวังที่ผู้บริการคาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. เครือข่ายป่าชุมชน

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายป่าชุมชนพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ และมีความรวดเร็วกระตือรือร้น ซึ่งผู้บริการส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือทันที การแสดงออกอย่างจริงใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริการมีความสุข และความพอใจ อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน และได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายป่าชุมชน

ประเด็นความพึงพอใจ	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา	4.23	4.07	-0.16
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	4.23	4.02	-0.21
3. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก	4.23	4.28	0.05
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) อย่างทั่วถึง	4.23	3.69	-0.54
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	4.23	3.80	-0.43
6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตาม ประเมินผล	4.23	4.14	-0.09
7. กิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมป่าไม้ ดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	4.23	4.20	-0.03
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของชุมชน/ เครือข่าย	4.23	4.07	-0.16
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน	4.23	4.07	-0.16
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.23	4.20	-0.03
11. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น มีความเหมาะสม	4.23	4.08	-0.15
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	4.23	3.57	-0.66
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ท่านได้รับการสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.23	3.67	-0.56
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4.23	3.69	-0.54
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.23	4.47	0.24
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.23	4.40	0.17
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	4.23	4.20	-0.03
18. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ	4.23	4.29	0.06
19. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.23	4.20	-0.03
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.23	4.34	0.11
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	4.35	0.12

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า

ประเด็นความพึงพอใจ	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา	4.17	4.13	-0.04
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	4.17	4.07	-0.10
3. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก	4.17	4.20	0.03
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) อย่างทั่วถึง	4.17	3.63	-0.54
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	4.17	3.65	-0.52
6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตาม ประเมินผล	4.17	4.01	-0.16
7. กิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมป่าไม้ ดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	4.17	4.08	-0.09
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของชุมชน/ เครือข่าย	4.17	4.07	-0.10
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน	4.17	4.08	-0.09
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.17	4.10	-0.07
11. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น มีความเหมาะสม	4.17	4.05	-0.12
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	4.17	3.79	-0.38
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ท่านได้รับการสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.17	3.82	-0.35
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4.17	3.83	-0.34
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.17	4.45	0.28
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.17	4.30	0.13
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	4.17	4.26	0.09
18. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ	4.17	4.230.06	
19. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.17	4.15	-0.02
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.17	4.31	0.14
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	4.23	0.06

เพื่อให้ความรู้ (เช่น ซีดี และแผ่นพับ) ไม่ทั่วถึง (ตารางที่ 1) ดังนั้นควรมีการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่ม และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ [8, 9]

2. เครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า (รสป.)

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่าพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (ตารางที่ 2) เนื่องจากผู้ให้บริการตระหนักถึงการบริการต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่ม และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ [10, 11]

3. เครือข่ายควบคุมไฟป่า

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายควบคุมไฟป่าพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ และได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม (ตารางที่ 3) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้มีความรักในงานบริการ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง คือ ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น ดังนั้นกรมป่าไม้ต้องมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชน [9, 10]

4. เครือข่ายปลูกป่าเอกชน

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายปลูกป่าเอกชนพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (ตารางที่ 4) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เพียงพอ และเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนอยู่ในสภาพที่ไม่ดี ไม่พร้อมใช้งาน ดังนั้นหน่วยงานต้องหาเครื่องมือ และอุปกรณ์เพิ่มให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และซ่อมเครื่องมือ อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน [8, 11]

5. การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของการนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น (ตารางที่ 5) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจในการบริการโดยเอาใจใส่ และบริการอย่างรวดเร็วต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวกสบาย และไม่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ดังนั้นกรมป่าไม้ต้องมีการหาที่จอดรถเพิ่มเพื่อรองรับผู้ให้บริการ และควรติดป้ายประกาศ หรือทำคู่มือประชาสัมพันธ์การรับบริการให้ชัดเจน [8, 12]

ตารางที่ 3: ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายควบคุมไฟฟ้า

ประเด็นความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	การวิเคราะห์ช่องว่าง
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา	4.06	4.50	0.44
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	4.06	4.29	0.23
3. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก	4.06	4.23	0.17
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) อย่างทั่วถึง	4.06	4.07	0.01
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	4.06	4.05	-0.01
6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล	4.06	4.14	0.08
7. กิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมป่าไม้ ดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	4.06	4.05	-0.01
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของชุมชน/เครือข่าย	4.06	4.06	0
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน	4.06	4.06	0
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.06	4.05	-0.01
11. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่นมีความเหมาะสม	4.06	3.98	-0.08
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	4.06	4.29	0.23
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ท่านได้รับการสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.06	4.02	-0.04
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4.06	4.07	0.01
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.06	4.27	0.21
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.06	4.09	0.03
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	4.06	4.10	0.04
18. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ	4.06	4.07	0.01
19. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.06	4.12	0.06
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.06	4.12	0.06
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	4.12	0.06

ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของเครือข่ายปลูกป่าเอกชน

ประเด็นความพึงพอใจ	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา	4.11	4.14	0.03
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	4.11	4.04	-0.07
3. ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก	4.11	4.30	0.19
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) อย่างทั่วถึง	4.11	3.57	-0.54
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น CD, แผ่นพับ) เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	4.11	3.73	-0.38
6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล	4.11	3.90	-0.21
7. กิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมป่าไม้ ดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	4.11	4.07	-0.04
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของชุมชน/เครือข่าย	4.11	3.86	-0.25
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน	4.11	3.83	-0.28
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.11	3.96	-0.15
11. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น มีความเหมาะสม	4.11	3.89	-0.22
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	4.11	3.14	-0.97
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ท่านได้รับการสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.11	3.17	-0.94
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4.11	3.30	-0.81
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.11	4.57	0.46
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.11	4.42	0.31
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	4.11	4.33	0.22
18. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ	4.11	4.19	0.08
19. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.11	4.41	0.30
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.11	4.43	0.32
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	4.37	0.26

ตารางที่ 5: ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของการอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่

ประเด็นความพึงพอใจ	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง
1. การออกเอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	4.33	4.33	0
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย	4.33	4.32	-0.01
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	4.33	4.28	-0.05
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ เว็บไซต์)	4.33	4.16	-0.17
5. ระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ออกใบอนุญาต และต่ออายุ ใบอนุญาต เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.33	4.34	0.01
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.33	4.28	-0.05
7. เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ	4.33	4.18	-0.15
8. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	4.33	4.38	0.05
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการมีความพร้อมใช้ ไม่ชำรุด	4.33	4.24	-0.09
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	4.33	4.10	-0.23
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	4.33	4.22	-0.11
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	4.33	4.24	-0.09
13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.33	4.46	0.13
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.33	4.41	0.08
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค	4.33	4.37	0.04
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.33	4.25	-0.08
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.33	4.34	0.01
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	4.35	0.02

6. การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของการอนุญาตอุตสาหกรรมไม้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (ตารางที่ 6) ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการให้บริการที่กล่าวไว้ว่าการบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวกสบาย และห้องน้ำไม่สะอาด ไม่เพียงพอ และไม่พร้อมใช้ ดังนั้นกรมป่าไม้จึงต้องมีการหาที่จอดรถเพิ่ม และให้แม่บ้านทำความสะอาดห้องน้ำ พร้อมกับติดประกาศให้ทุกคนช่วยกันรักษาความสะอาด [9, 10]

ตารางที่ 6: ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของการอนุญาตอุตสาหกรรมไม้

ประเด็นความพึงพอใจ	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง
1. การออกเอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	4.52	4.60	0.08
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรองง่าย	4.52	4.54	0.02
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	4.52	4.52	0
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ เว็บไซต์)	4.52	4.46	-0.06
5. ระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ออกใบอนุญาต และต่ออายุ ใบอนุญาต เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.52	4.62	0.10
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	4.58	0.06
7. เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ	4.52	4.50	-0.02
8. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	4.52	4.44	-0.08
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการมีความพร้อมใช้ ไม่ชำรุด	4.52	4.16	-0.36
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	4.52	3.40	-1.12
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	4.52	4.22	-0.30
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	4.52	4.02	-0.50
13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.52	4.60	0.08
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.52	4.62	0.10
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค	4.52	4.54	0.02
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.52	4.64	0.12
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.52	4.52	0
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	4.64	0.12

7. การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้

จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของการรองรับไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ (ตารางที่ 7) อย่างไรก็ตามมีหัวข้อที่ต้องปรับปรุง คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวกสบาย และจำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความไม่เหมาะสม ดังนั้นกรมป่าไม้ต้องมีการหาที่จอดรถเพิ่ม และปรับปรุงเรื่องจำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานให้มีความเหมาะสม [10, 12]

ตารางที่ 7: การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้

ประเด็นความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	การวิเคราะห์ช่องว่าง
1. การออกเอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	4.10	3.86	-0.24
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย	4.10	3.41	-0.69
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	4.10	2.69	-1.41
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ เว็บไซต์)	4.10	3.51	-0.59
5. ระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ออกใบอนุญาต และต่ออายุใบอนุญาต เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.10	2.92	-1.18
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.10	3.43	-0.67
7. เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ	4.10	3.57	-0.53
8. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	4.10	3.76	-0.34
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ ณ จุดให้บริการมีความพร้อมใช้ ไม่ชำรุด	4.10	3.61	-0.49
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	4.10	2.33	-1.77
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	4.10	2.90	-1.20
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	4.10	3.31	-0.79
13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ	4.10	4.22	0.12
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	4.10	4.14	0.04
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค	4.10	4.06	-0.04
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	4.10	4.06	-0.04
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.10	4.08	-0.02
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	4.08	-0.02

สรุปผลการวิจัย

ในด้านการอนุญาต (การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ และการอนุญาตอุตสาหกรรมไม้) และการรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีข้อที่ผู้รับบริการต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวกสบาย และไม่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน รวมทั้งห้องน้ำไม่สะอาด ไม่เพียงพอ และไม่พร้อมใช้ ดังนั้นกรมป่าไม้ต้องมีการหาที่จอดรถเพิ่ม และควรติดป้ายประกาศ หรือทำคู่มือประชาสัมพันธ์การรับบริการให้

ชัดเจน รวมทั้งให้แม่บ้านทำความสะอาดห้องน้ำ พร้อมกับติดประกาศให้ทุกคนช่วยกันรักษาความสะอาด

ในด้านเครือข่ายป่าชุมชน เครือข่ายราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า เครือข่ายควบคุมไฟป่า และเครือข่ายปลูกป่าเอกชน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ มีความรวดเร็วกระตือรือร้น และให้คำแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา และสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตามกรมป่าไม้มีข้อที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน และได้รับแจ้งสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ (เช่น ซีดี และแผ่นพับ) ไม่ทั่วถึง รวมทั้งไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น ดังนั้นควรมีการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่ม และซ่อมเครื่องมือ อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณโปรแกรมวิทยาศาสตรและเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่ให้การอนุเคราะห์สถานที่ในการทำวิจัย และเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ที่ได้ให้ข้อมูลในการทำวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [2] พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-15.
- [3] กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมป่าไม้. (ม.ป.ป.). วิธีการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิต และบริการของกรมป่าไม้. กรมป่าไม้.
- [4] Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- [5] กนกภรณ์ หัมพานนท์ และ พรชนก เกตุกันทร. (2560). ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 4(1), 181-191.
- [6] ภัทร พร สุวรรณ พูล. (2562). การวิเคราะห์ ช่องว่าง คุณภาพ การบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- [7] Al-Momani, M.M. (2015). Gap analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. Medical Principles and Practice, 25, 79-84.

- [8] ชฎาพร แนนชิด และกาญจนาภรณ์ นิลจินดา. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) อ.เมือง จ.สกลนคร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- [9] พนิดา เพชรรัตน์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- [10] ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2559). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือแหลมฉบังกับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรมพาณิชย์นาวีไทยรองรับประชาคมอาเซียน. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 11(1), 37-66.
- [11] สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- [12] กลุ่มงานบริหาร สำนักงานผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของ สำนัก ส่ง เสริม วิชาการ และ งาน ทะเบียน. สำนัก ส่ง เสริม วิชาการ และ งาน ทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์.