รายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ของ สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(.....) รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๖๔ – ๓๑ มี.ค. ๖๕) (.. ✓ .....) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๔ – ๓๐ ก.ย. ๖๕)

ตัวชี้วัดที่ ๔ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำอธิบาย :

๑. งานบริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้ มีดังนี้

- การตรวจพิสูจน์รับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ การทดสอบ การตรวจวิเคราะห์ การตรวจรับรองทางวิชาการ
- การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้
- การแจกจ่ายกล้าไม้พันธุ์ดี หรือกล้าไม้ของป่าที่มีค่าทางเศรษฐกิจ
- การบริการข้อมูลเอกสารแผ่นพับ หนังสือทางวิชาการ
- การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคนิคและวิชาการป่าไม้

๒. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงคุณภาพในการให้บริการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ในภารกิจที่รับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมงานบริการทางวิชาการป่าไม้ด้านวนวัฒนวิจัย ด้านการพัฒนาผลิตผลป่าไม้ ด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมไม้ และป้องกันรักษาเนื้อไม้ ด้านแมลงและจุลชีววิทยาป่าไม้ และความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ป่าไม้ โดยเก็บรวบรวมจากการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ ซึ่งมีประเด็นในการวัดความพึงพอใจดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน :

เป้าหมายขั้นต้น (๕๐ คะแนน)	**เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕ คะแนน)**	**เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐ คะแนน)**
ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐

รายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ของ สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(.....) รอบ ๙ เดือน (๑ ต.ค. ๖๔ – ๓๑ มี.ค. ๖๕) (.. ✓ .....) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๔ – ๓๐ ก.ย. ๖๕)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนักตัวชี้วัด (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้ (คะแนนถ่วงน้ำหนัก)
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๐	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ ๙๙.๒๑ ได้ตามเป้าหมายจากการสุ่มตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการวิชาการป่าไม้เพื่อประชาชน (คลินิกป่าไม้)	๙.๙๒๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

๑. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังเสร็จสิ้นการรับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการของหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
๒. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังเสร็จสิ้นการรับบริการ ผ่านแบบฟอร์มระบบออนไลน์

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

๑. เจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และมีจิตบริการ สามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้เกิดความสะดวก เรียบร้อย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ
๒. มีความพร้อมของเอกสารเผยแพร่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสนับสนุนการให้บริการได้อย่างเพียงพอ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ ๑๐๐ เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ COVID ๑๙ ทำให้ผู้รับบริการมีจำนวนลดลง

หลักฐานอ้างอิง :

แบบขอรับบริการทางวิชาการ สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้
แบบฟอร์มขอรับบริการและประเมินความพึงพอใจของตรวจพิสูจน์ไม้ สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ การบริการเมล็ดไม้และขอรับกล้าไม้พันธุ์ดี