



### สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตัวชี้วัดที่ ๔ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	หน่วยวัด	น้ำหนัก
	ร้อยละ	๑๐
<b>คำอธิบาย</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสนองตามความต้องการของประชาชน</li><li>- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ</li><li>- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานสามารถออกแบบการสำรวจความพึงพอใจได้ตามความเหมาะสม</li></ul> <p>๑. งานบริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้ มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- การตรวจพิสูจน์รับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ การทดสอบ การตรวจวิเคราะห์ การตรวจรับรองทางวิชาการ</li><li>- การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้</li><li>- การแจกจ่ายกล้าไม้พันธุ์ดี หรือกล้าไม้ของป่าที่มีค่าทางเศรษฐกิจ</li><li>- การถ่ายทอดความรู้ด้านวิชาการป่าไม้</li></ul> <p>๒. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงคุณภาพในการให้บริการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ ในภารกิจที่รับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมงานบริการทางวิชาการป่าไม้ด้านวนวัฒนวิจัย ด้านการพัฒนาผลผลิตป่าไม้ ด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมไม้ และป้องกันรักษาเนื้อไม้ ด้านแมลงและจุลชีววิทยาป่าไม้ และความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ป่าไม้ โดยเก็บรวบรวมจากการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ ซึ่งมีประเด็นในการวัดความพึงพอใจดังนี้</p>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</li><li>- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li><li>- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</li><li>- ด้านคุณภาพการให้บริการ</li><li>- ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ</li></ul>						
แนวทางการประเมิน/ สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$ <p>(ระดับช่วงความพึงพอใจ)</p>						
รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน	<table border="1"><thead><tr><th>๒๕๖๓</th><th>๒๕๖๔</th><th>๒๕๖๕</th></tr></thead><tbody><tr><td>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๘.๓๕</td><td>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๙.๖๕</td><td>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๙.๒๑</td></tr></tbody></table>	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๘.๓๕	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๙.๖๕	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๙.๒๑
๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕					
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๘.๓๕	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๙.๖๕	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๙.๒๑					
เกณฑ์การประเมิน	<table border="1"><thead><tr><th>เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐ คะแนน)</th><th>เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕ คะแนน)</th><th>เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐ คะแนน)</th></tr></thead><tbody><tr><td>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๗๐</td><td>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐</td><td>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๐</td></tr></tbody></table>	เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐ คะแนน)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕ คะแนน)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐ คะแนน)	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๗๐	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๐
เป้าหมายขั้นต่ำ (๕๐ คะแนน)	เป้าหมายมาตรฐาน (๗๕ คะแนน)	เป้าหมายขั้นสูง (๑๐๐ คะแนน)					
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๗๐	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๐					
เงื่อนไข	<ul style="list-style-type: none"><li>- เงื่อนไขความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ผู้มารับบริการ</li></ul>						



ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ส่วนส่งเสริมและถ่ายทอดเทคโนโลยี สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ ผู้ให้ข้อมูลสนับสนุน ส่วนความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้ ส่วนนวัตวิจัย ส่วนวิจัยและพัฒนาการใช้ประโยชน์ป่าไม้ ส่วนอำนวยการ
หมายเหตุ	-