

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	<input type="checkbox"/> รอบ ๖ เดือน <input type="checkbox"/> รอบ ๙ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน
ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและ พัฒนาการป่าไม้	ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑. นางสาวสิริลักษณ์ ตาตะยานนท์ ๒. นางพวงพรรณณ ยงรัตนา ๓. นางสาวสุศวรรค์ เกาลวนิชย์ ๔. นางพรพิมล อมรโชติ ๕. นายประเสริฐ วาณิชย์เจริญ ๖. นายบางรักษ์ เชษฐสังข์ ๗. นายปิติ กาลธียนันท์ ๘. นางสาวศรินทรา เหล่าจันทร์ ๙. นางสาวเพ็ญแข ชัยวัต ๑๐. นางเบญจรัตน์ พรหมเพ็ญ
โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ - ๓ ต่อ ๕๔๗/๘ ๕๔๘๒	โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ - ๓ ต่อ ๕๔๗/๓ ๕๙๖๒ ๕๔๙๘ ๕๔๒๑ ๕๔๘๗
คำอธิบาย : <p>ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงคุณภาพในการให้บริการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ในภารกิจที่รับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมงานบริการทางวิชาการป่าไม้ด้านวนวัฒนวิจัย พัฒนาผลิตผลป่าไม้ พัฒนาอุตสาหกรรมไม้และป้องกันรักษาเนื้อไม้ แมลงและจุลชีววิทยาป่าไม้ เศรษฐกิจป่าไม้ และความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ป่าไม้ โดยได้จากการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดที่ให้บริการ ซึ่งมีประเด็นการวัดความพึงพอใจดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ	

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

งานบริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้ มีดังนี้

- การตรวจพิสูจน์และรับรองชนิดและคุณภาพไม้ การทดสอบ การตรวจวิเคราะห์ การตรวจรับรองทางวิชาการป่าไม้มีผู้รับบริการรวม จำนวน ๗ ราย
- การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้ มีผู้รับบริการรวม จำนวน ๒๒๑ ราย
- การแจกจ่ายกล้าไม้พันธุ์ดี หรือกล้าไม้ของป่าที่มีค่าทางเศรษฐกิจมีผู้มาขอรับบริการดังกล่าว จำนวน ๓/๑ ราย
- การบริการข้อมูลเอกสาร แผ่นพับ หนังสือรายงานทางวิชาการป่าไม้ การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคนิคและวิชาการป่าไม้ มีผู้มาขอรับบริการดังกล่าว จำนวน ๓๑๑ ราย

ตัวชี้วัดที่	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.			ร้อยละที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	
	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๕	๒๕๕๖
๓. ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	๙๕.๒๕	๙๗.๑๘	๙๖.๖๘	+๒.๙๕	-๐.๕๐

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งคะแนนเป็น ๕ ระดับ โดยพิจารณาจากระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)
ตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕
๑	√				
๒	√	√			
๓	√	√	√		
๔	√	√	√	√	
๕	√	√	√	√	√

สูตรการคำนวณ : เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับชั้นของความสำเร็จ ตามเกณฑ์ที่กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐาน	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน (%)	ค่า คะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
<ul style="list-style-type: none"> การตรวจพิสูจน์และรับรองชนิดและคุณภาพไม้ / การทดสอบ / ตรวจวิเคราะห์ / ตรวจรับรองทางวิชาการป่าไม้ 	๑.๒๕	๙๕.๗๒	๓.๖๘	๐.๑๒๕๐
<ul style="list-style-type: none"> การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้ 	๑.๒๕	๙๖.๖๒	๓.๘๖	๐.๑๒๕๐
<ul style="list-style-type: none"> การแจกจ่ายกล้าไม้พันธุ์ดี / กล้าหรือพันธุ์ของป่าที่มีค่าทางเศรษฐกิจ 	๑.๒๕	๙๘.๖๔	๓.๙๖	๐.๑๒๕๐
<ul style="list-style-type: none"> การบริการข้อมูล / เอกสาร / แผ่นพับ / หนังสือ รายงานทางวิชาการป่าไม้ / การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคนิคและวิชาการป่าไม้ 	๑.๒๕	๙๕.๗๒	๓.๗๑	๐.๑๒๕๐
รวม	๕	๙๖.๖๘	๓.๘๐	๐.๕๐๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

- สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหลังเสร็จสิ้นการรับบริการโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการของหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- บันทึกจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผู้รับบริการโดยใช้โปรแกรม Microsoft Office Excel

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

๑. เจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการสามารถให้บริการได้สะดวก เรียบร้อย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๒. มีความพร้อมของเอกสารเผยแพร่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสนับสนุนการให้บริการได้อย่างเพียงพอ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :-

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ ๑๐๐% โดยเฉพาะการให้บริการไปรษณีย์ หนังสือราชการ โทรศัพท์ ตลอดจนการให้บริการระหว่างการจัดนิทรรศการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป :-

- ๑) การพัฒนาแบบสอบถามให้ทันสมัยไม่ซ้ำซ้อนกันและให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ๒) ควรมีการจัดประชุมหารือให้มากขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการทางวิชาการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หลักฐานอ้างอิง :

- ๑) แบบฟอร์มการขอรับบริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
- ๒) แบบสอบถามความพึงพอใจการรับบริการทางวิชาการ