



รายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(... ..) รอบที่ ๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)
(.../....) รอบที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ตัวชี้วัดที่ ๒ :: ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำอธิบาย :

๑. งานบริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้ มีดังนี้

- การตรวจพิสูจน์รับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ การทดสอบ การตรวจวิเคราะห์ การตรวจรับรองทางวิชาการป่าไม้
- การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้
- การแจกจ่ายกล้าไม้พันธุ์ดี หรือกล้าไม้ของป่าที่มีค่าทางเศรษฐกิจ
- การบริการข้อมูลเอกสารแผ่นพับหนังสือรายงานทางวิชาการป่าไม้การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคนิคและวิชาการป่าไม้

๒. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงคุณภาพในการให้บริการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ในภารกิจที่รับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมงานบริการทางวิชาการป่าไม้ด้านวนวัฒนวิจัย ด้านการพัฒนาลิตผลป่าไม้ ด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมไม้ และป้องกันรักษาเนื้อไม้ ด้านแมลงและจุลชีววิทยาป่าไม้ ด้านการวิจัยเศรษฐกิจป่าไม้ และความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ป่าไม้ โดยเก็บรวบรวมได้จากการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดที่ให้บริการซึ่งมีประเด็นการวัดความพึงพอใจดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติ

มิชอบในภาครัฐ

การกำหนดค่าเป้าหมาย :

การประเมิน รอบที่ ๑	การประเมิน รอบที่ ๒
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตั้งแต่ ๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๑ มี.ค. ๖๑) ร้อยละ ๙๕.๐๖ ได้ตามเป้าหมาย	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตั้งแต่ ๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ ก.ย. ๖๑) ร้อยละ ๙๔.๓๘ ได้ตามเป้าหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ - การตรวจพิสูจน์รับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ การทดสอบ การตรวจวิเคราะห์ - การตรวจรับรองทางวิชาการป่าไม้ - การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้ - การแจกจ่ายกล้าไม้พันธุ์ดี หรือกล้าไม้ของป่าที่มีค่าทางเศรษฐกิจ - การบริการข้อมูลเอกสารแผ่นพับหนังสือรายงานทางวิชาการป่าไม้การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคนิคและวิชาการป่าไม้



ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน	
			ผ่าน	ไม่ผ่าน
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๔.๓๘ ได้ตามเป้าหมาย (ตั้งแต่ ๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ ก.ย. ๖๑) ได้ตามเป้าหมาย	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๓๘ ได้ตามเป้าหมาย ๑.การตรวจพิสูจน์รับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ การทดสอบการตรวจวิเคราะห์ สุ่มสำรวจ จำนวน ๔๐ ชุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๙๓ ๒.การบริการข้อมูลเอกสารแผ่นพับหนังสือ รายงานทางวิชาการป่าไม้ การถ่ายทอดความรู้ ด้านเทคนิคและวิชาการป่าไม้ สุ่มตรวจ ๗๒๕ ชุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๓๙ ๓.การบริการทางวิชาการ โครงการส่งเสริมและพัฒนาการใช้ประโยชน์ไม้ขนาดเล็กและของป่า (การขอรับกล้าของป่า) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒ เฉลี่ยเป็น ร้อยละ ๙๔.๓๘	/	

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

- สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหลังเสร็จสิ้นการรับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการของหน่วยงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- บันทึกจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผู้รับบริการโดยใช้โปรแกรม

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

- เจ้าหน้าที่/บุคคล ที่ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถประสบการณ์ และมีจิตบริการ สามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้เกิดความสะดวก เรียบร้อย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ
- มีความพร้อมของเอกสารเผยแพร่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสนับสนุนการให้บริการได้อย่างเพียงพอ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ ๑๐๐% โดยเฉพาะการให้บริการทางไปรษณีย์ หนังสือราชการ โทรศัพท์ตลอดจนการให้บริการระหว่างการจัดนิทรรศการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป

- การพัฒนาแบบสอบถามให้ทันสมัย ไม่ซ้ำซ้อนกัน และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการจัดประชุมหารือ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดเก็บข้อมูลและแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการทางวิชาการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หลักฐานอ้างอิง :

แบบฟอร์มการขอรับบริการทางวิชาการของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ การบริการตรวจรับรองชนิดและคุณภาพไม้
แบบสอบถามการขอรับบริการทางวิชาการของโครงการส่งเสริมและพัฒนาการใช้ประโยชน์ไม้ขนาดเล็กและของป่า (การขอรับกล้าของป่า)