

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหัวหน้าส่วนราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552

แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นเชิง

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		(.....) รอบ 9 เดือน (...../.....) รอบ 12 เดือน					
ชื่อตัวชี้วัดที่ 17 : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ							
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	นายประเสริฐ สรรพพชญาณ	ผู้จัดเก็บข้อมูล 1. นายวิเศษ เสาวรัง 2. นางสาวอด นวลบุญมา					
เบอร์ติดต่อ 0-4451-1488	เบอร์ติดต่อ 0-4451-1488						
คำอธิบาย : การปรับปรุงแก้ไขบริการประเมินผลตามความสำเร็จในการจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขบริการและความสำเร็จในการนำแผนไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากความสำเร็จของงานในแต่ละระดับคะแนน โดยใช้แบบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ							
ข้อมูลผลการดำเนินงาน							
ที่	ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ			ร้อยละที่เพิ่มขึ้น	
			2550	2551	2552	2551	2552
1	แบบสอบถามของผู้รับบริการ						
	1.1 แบบสอบถาม	ฉบับ	135	1,614	2,264	-	-
	1.2 ขอให้ปรับปรุงแก้ไข	ฉบับ	0	45	21	-	-
2	แบบสอบถามของหน่วยงานอื่น						
	2.1 แบบสอบถามรวม	ฉบับ	29	12	18	-	-
	2.2 ขอให้ปรับปรุงแก้ไข	ฉบับ	0	1	2	-	-
3	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ		3.00	4.00	4.00	33.33	0

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหัวหน้าส่วนราชการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		(.....) รอบ 9 เดือน		
		(...../.....) รอบ 12 เดือน		
ระดับ คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละชั้นตอนปีงบประมาณ 2552			
1	จัดให้มีระบบในการรับตามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และการตอบข้อร้องเรียนจากประชาชนเกษตรกร โดยใส่กล่องรับความคิดเห็น	✓		
2	จัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสอบถามไปยังหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อ หรือหน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย โดยดำเนินการสอบถามในเชิงรุก	✓		
3	สามารถจัดทำแผน ปรับปรุงแก้ไขบริการได้แล้วเสร็จ และการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน โดยนำชั้นตอนที่ 2 มาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผน	✓		
4	สามารถปฏิบัติตามแผนได้แล้วเสร็จครบถ้วน	✓		
5	มีการติดตามประเมินในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จ			
เกณฑ์การให้คะแนน				
วัดจากระดับความสำเร็จของชั้นตอน				
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3		
1	2	3		
ระดับ 4	ระดับ 5			
4	5			
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน:				
ตัวชี้วัด / ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก ร้อยละ	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุง แก้ไขบริการ	4	4.00	4.0000	0.1600

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	(.....) รอบ 9 เดือน (...../.....) รอบ 12 เดือน
<p>คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:</p> <p>1. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ กำหนดครอบคลุมประเด็นสำคัญที่ 4 ด้าน โดยดำเนินการ 2 แบบ คือ</p> <p>1.1 ไสกล่องแสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด 3 จุด และสำนักงานปศุสัตว์อำเภอ 17 แห่ง</p> <p>1.2 ส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อ หรือหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ประเด็น</p> <p>1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</p> <p>2. การจัดทำแบบสอบถาม 2 แบบ โดยใช้ผลของเกณฑ์คะแนนแบบประเมินเช่นเดียวกับตัวชี้วัดที่ 10</p> <p>2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการ สำหรับประชาชน,เกษตรกร การให้ความคิดเห็นให้กรอกข้อความในไส้กล่องแสดงความคิดเห็น ช่วงเดือน ตุลาคม 2551-มิถุนายน 2552 และ ช่วง กรกฎาคม-กันยายน 2552 ดังนี้</p> <p>- แบบสำรวจที่ได้ไส้กล่องรวม 2,264 ฉบับ ดังนี้</p> <p>- แบบสำรวจให้คะแนนรวม พอใจ (5) ก่อนข้างพอใจ (4) เฉย ๆ (3) ได้คะแนน 70 คะแนน รวม 2,243 ฉบับ ไม่พอใจโดยรวม 21 ราย</p> <p>2.2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย สำหรับ (ส่วนราชการ) เฉพาะในรอบ 9 เดือนแรก แต่ในรอบ 3 เดือนหลัง ไม่ได้ทำการสำรวจผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</p> <p>- แบบสำรวจ ส่งกลับแบบสำรวจ รวม 18 ฉบับ ดังนี้</p> <p>- แบบสำรวจให้คะแนนรวม พอใจ (5) ก่อนข้างพอใจ (4) เฉย ๆ (3) ได้คะแนน 70 คะแนน รวม 16 ฉบับ ไม่พอใจโดยรวม 2 ฉบับ</p> <p>2.3 เมื่อนำข้อแสดงความคิดเห็นที่ได้ "ก่อนข้างพอใจ" ไม่พอใจบางส่วน จากแบบสำรวจของประชาชน จำนวน 79 ฉบับ ส่วนราชการ รวม 5 ฉบับ รวม 84 ฉบับ มาประกอบเพิ่มเติมให้การพิจารณาแก้ไขให้เห็นชัดเจน และแนะนำแก้ไขบริการ โดยเห็นว่าการบริการที่ควรนำมาพิจารณานำไปปรับปรุง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1. สถานที่จอดรถ จัดทำแผนปรับปรุงต่อไป ✓ 2. ห้องน้ำ ห้องส้วม น้ำดื่ม จัดทำแผนปรับปรุงต่อไป ✓ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้า ไม่ตรงต่อเวลา ติดต่อทางโทรศัพท์ก่อนข้างยาก ✓ 4. สถานที่พักรอตรวจไม่พอเพียง ✓ 5. สถานที่พักรอตรวจควรสะอาดกว่านี้ ✗ 6. ห้องพักรักษาสัตว์ควรมีมาตรฐาน ✓ 7. ควรมีสัตวแพทย์อยู่ประจำ ให้บริการ ✓ 8. การบริการ e-Services ก่อนข้างช้า <p>2.4 ดำเนินการปรับปรุงสถานที่และจัดระเบียบที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ และกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแก้ไข ปลายเดือนสิงหาคม 2552 แล้ว</p>	

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าส่วนราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	(.....) รอบ 9 เดือน (...../.....) รอบ 12 เดือน
<p>2.5 การปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ ตามคำแนะนำของวิทยากรอบรม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการจังหวัดสุรินทร์ แนวคิดที่ต้องปรับปรุง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 สถานที่ ควรจัดทำอยู่ที่ชั้นที่ 1 หากสำนักงานมีมากกว่า 1 ชั้น 2 ข้อมูลเอกสารสืบค้น แต่จัดระบบไม่สะดวกในการสืบค้นไม่สอดคล้องกับชั้นเก็บตาม ม. 9 ควรจัดทำดัชนีให้ชัดเจน <p>3. การจัดทำแผนปรับปรุงและการดำเนินการแก้ไข</p> <p>3.1 สถานที่จอร์จ ไม่อาจปรับปรุงได้มากกว่านี้เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องสถานที่ ปรับปรุงความสะดวกได้เล็กน้อย โดยการให้เจ้าหน้าที่จัดระเบียบการจราจรในวันที่มีการจัดประชุม จัดเจ้าหน้าที่ที่ประตูเข้าออกแนะนำให้จอดรถ 2 ข้างถนนกรุงศรีใน จากสี่แยกไปทางทิศตะวันตก</p> <p>3.2 ห้องน้ำห้องส้วม จัดทำป้ายแสดงเพิ่มเติม จัดตั้งน้ำสำรองไว้ใช้กรณีน้ำประปาหยุดไหล ขยายท่อน้ำประปาเข้าอาคาร ขณะนี้ไม่พบปัญหาน้ำประปาหยุดไหล ห้องน้ำห้องส้วมมีน้ำใช้ตลอดเวลา</p> <p>3.3 น้ำดื่ม ได้เพิ่มบริการเป็น 3 จุด ที่น้ำห้องบริการรักษาสัตว์, น้ำห้องกลุ่มพัฒนาคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ (ชั้นล่าง), น้ำห้องฝ่ายบริหารทั่วไป (ชั้น 2)</p> <p>3.4 การประชุม/ชี้แจง กำชับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บริการแก่ประชาชนและการรักษาความสะอาดเพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนซึ่งหากปกติคอยไม่รายงานถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่/ส่วนที่บริการคืออยู่แล้วก็ควรรักษามาตรฐานไว้ต่อไป</p> <p>3.5 การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารจำเป็นต้องอยู่ชั้น 2 ห้องฝ่ายบริหารทั่วไปเพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ได้ปฏิบัติงานอยู่ซึ่งประจำเดียวกันกับศูนย์ฯทำให้ผู้ต้องการข้อมูลสะดวกในกรณีมีข้อสงสัย ขอข้อมูลเพิ่มเติมสามารถถ่ายเอกสารได้สะดวก สามารถเสียค่าธรรมเนียม(ถ้ามี) เมื่อขอสำเนาและสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตได้เมื่อต้องการ หากอยู่ชั้นล่างบริเวณกลุ่มพัฒนาคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเนื่องจากต้องมาปฏิบัติงานนอกที่ตั้งสำนักงานประจำ จึงไม่สะดวกต่อผู้ขอข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีสำหรับตู้เหล็ก 4 ชั้น 3 ตู้ ที่ใช้เก็บเอกสารนั้นสามารถค้นได้ทุกเมื่อ เมื่อแจ้งความต้องการเพราะไม่ได้มีการล็อกกุญแจแต่อย่างใดอีกทั้งเป็นการประหยัดเพราะมีอยู่แล้ว และเหมาะสมกับพื้นที่ มีเลขกำกับชั้น 1-8 สำหรับแยกมาตรา 9 (1)-(8) - การปรับปรุงให้สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล ได้ปรับปรุงจัดเก็บเป็นแฟ้มย่อยให้มากขึ้น เก็บให้ตรงตามตามประเด็นของ ม.9 จัดทำหมายเลขประจำแฟ้ม ทำให้สืบค้นและจัดเก็บที่เดิมง่าย - ดังนั้นการปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้แก้ไขตามความเหมาะสมแล้ว เมื่อได้ใช้ไประยะหนึ่งแล้วควรทำการทบทวนอีกครั้ง <p>3.6 การบริการ e-Services ได้แก้ไขโดยจัดหาคอมพิวเตอร์เพิ่ม 1 ชุด เพิ่มคู่สาย ADSL 1 คู่สาย สามารถแก้ไขได้ดีขึ้น</p>	

แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหัวหน้าส่วนราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	(.....) รอบ 9 เดือน (...../.....) รอบ 12 เดือน
<p>ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุรินทร์ ที่ให้บริการเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปศุสัตว์ สถานที่ประกอบการ การติดต่อประสานงานด้านธุรการเป็นส่วนมาก สำหรับส่วนราชการต่าง ๆ มักติดต่อทางหนังสือ โทรศัพท์ หรือโทรสาร 2. เกษตรกร ประชาชน ที่มาติดต่อส่วนมากเป็นเกษตรกรรายเดิม ๆ ที่เคยมาขอรับบริการ ได้แก่ขออนุญาต เคลื่อนย้ายสัตว์ จดทะเบียนค้ำสัตว์และซากสัตว์ จึงมีความรู้เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการค่อนข้างดี จึงมีความพอใจโดยรวม ยอมรับได้ 3. จากข้อเท็จจริง สถานที่จำกัด ตั้งอยู่ในเขตชุมชนใกล้ตลาดสดเทศบาล ทำให้เสียค่าบริการยอมรับในข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่คับแคบ สถานที่จอดรถจำกัด 4. การกำหนดจุดจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ สามารถช่วยให้ระดับหนึ่งเท่าที่ผู้เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ 	
<p>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ในบางช่วงเวลาที่มาขอรับบริการเป็นช่วงเวลาการประชุมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ซึ่งมาจากต่างอำเภอ และรถยนต์ประจำสำนักงานปศุสัตว์อำเภอต้องเบิกอุปกรณ์ ทำให้สถานที่จอดรถคับแคบ 2. สำหรับศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ มีข้อจำกัดด้านสถานที่ อีกทั้งประชาชนให้ความสนใจน้อย 3. เจ้าหน้าที่แต่ละคนทำงานหลายด้าน แม้มีการมอบหมายงานเมื่อมีงานเร่งด่วนก็ต้องพิจารณาตามความเร่งด่วน 	
<p>หลักฐานอ้างอิง : (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/จัดเก็บ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตัวอย่าง แบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการ (สำหรับประชาชน,เกษตรกร) เอกสารแนบ 17/1 2. ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ(สำหรับส่วนราชการ) เอกสารแนบ 17/2 3. สรุปแบบความพึงพอใจ (สำหรับประชาชน/เกษตรกร) เอกสารแนบ 17/3 4. สรุปแบบความพึงพอใจ (สำหรับส่วนราชการ) เอกสารแนบ 17/4 5. สำเนา การทำแผน,การขออนุมัติแผน,การดำเนินการตามแผนปรับปรุง และประเมินผล/รายงาน 	