

คำอธิบายวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม
คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548



ที่ นร 1201/ว 8

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

๒ ธันวาคม 2547

เรื่อง การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

เรียน (เวียนกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรม)

- อ้างอิง 1. หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร.ที่ นร 1201/3121-3181 ลงวันที่ 2 กันยายน 2547
2. หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร.ที่ นร 1201/3192-3315 ลงวันที่ 2 กันยายน 2547

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำอธิบายวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548
2. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548
3. แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548
4. แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548
5. แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือนของส่วนราชการ (SAR)
6. แบบฟอร์มรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือนของส่วนราชการ (SAR Card)
7. แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด "ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ"
8. แผ่นบันทึกข้อมูลแบบฟอร์มต่าง ๆ

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1 และ 2 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งแบบฟอร์มการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ และร่างปฏิทินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบแล้ว นั้น

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นไปตามกำหนดการในปฏิทินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ที่ได้กำหนดไว้แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอชักชวนวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ถึงพิมพ์รัฐบาต
สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 และขอส่งกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 พร้อมทั้งแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะใช้ในการจัดทำ รายละเอียดของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และแบบฟอร์มสำหรับใช้ในการรายงาน รายละเอียดการประเมินผลตนเองในแต่ละช่วงเวลามาให้ส่วนราชการใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

1. การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๆ 3 ขั้นตอน คือ

1.1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

1.2 การเจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

1.3 การลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

สำหรับวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 มีรายละเอียดปรากฏในสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

2. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ได้กำหนดไว้เป็น 4 มิติดังเช่นของปีงบประมาณ พ.ศ.2547 แต่จะมีความแตกต่างจากของปีงบประมาณ พ.ศ.2547 บ้าง ดังรายละเอียดปรากฏในสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

3. ในการเจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจ คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลได้ดำเนินการเจรจากลงกับหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจ และผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจแล้วเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 18 พฤศจิกายน 2547

ระดับกรม หัวหน้าส่วนราชการระดับกลุ่มภารกิจสำหรับกระทรวงที่มีกลุ่มภารกิจ และหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงสำหรับกระทรวงที่ไม่มีกลุ่มภารกิจ ดำเนินการเจรจากับหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อตกลงเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของกรมที่อยู่ในมิติ ที่ 1 ส่วนตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนของมิติที่ 2, 3 และ 4 ได้กำหนดไว้ให้ทุกส่วนราชการต้องใช้เหมือนกันหมด

ภายในวันที่ 9 ธันวาคม 2547 กระทรวง/กลุ่มภารกิจต้องจัดส่งผลการเจรจากลงกับส่วนราชการจำนวน 10 ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (ดิสเก็ตต์/ซีดีรอม) จำนวน 2 ชุดไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยสำนักงาน ก.พ.ร.สงวนสิทธิ์ให้คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการดังกล่าวข้างต้น และจะแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการทราบภายในวันที่ 15 มกราคม 2548

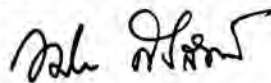
ส่วนราชการต้องดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามความเห็นของคณะกรรมการเจรจา ข้อตกลงและประเมินผล แล้วจึงจัดให้มีการลงนามระหว่างหัวหน้าส่วนราชการระดับกลุ่มภารกิจ/ กระทรวงแล้วแต่กรณี กับหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม ตามแบบฟอร์มการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ ราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 และส่งสำเนาคำรับรองการปฏิบัติ ราชการของส่วนราชการ จำนวน 1 ชุด ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2548 เพื่อเป็น หลักฐานประกอบการตรวจประเมินผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

4. เมื่อส่วนราชการได้มีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งส่วนราชการจะต้องจัดทำรายละเอียดของตัวชี้วัดทุกตัว ในแต่ละมิติ และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการในช่วง 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ไปยัง สำนักงาน ก.พ.ร. โดยใช้แบบฟอร์มตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 4, 5, 6 และ 7 รายละเอียดวิธีการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

5. แบบฟอร์มทุกประเภทที่ปรากฏในหนังสือเวียนนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้บรรจุไว้ใน แผ่นบันทึกข้อมูลที่ส่งมาด้วย 8 และเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. <http://www.opdc.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและปฏิบัติให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดมานี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

ภารกิจติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ

โทร 0 2356 9961

โทรสาร 0 2281 8279

**คำอธิบายวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ไม่มีการแยกส่วนราชการออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังเช่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ทุกส่วนราชการต้องจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า

ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าให้ใช้แบบฟอร์มเช่นเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ โดยส่วนราชการส่งแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการซึ่งมีตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ตามมติที่ 1 ของกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ให้กระทรวง/กลุ่มภารกิจพิจารณาความเหมาะสมก่อน เนื่องจากทุกส่วนราชการในกระทรวง/กลุ่มภารกิจต่างต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อความสำเร็จของกระทรวง/กลุ่มภารกิจของตน

2. การลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

2.1 ระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจ สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดทำร่างคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ ซึ่งประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ แล้วให้กระทรวง/กลุ่มภารกิจ ยืนยันความถูกต้องของเอกสารดังกล่าวก่อนที่จะใช้ในการลงนาม ในวันที่ 21 ธันวาคม 2547 ระหว่างนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรี หลังจากที่กระทรวงนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจต่อคณะรัฐมนตรีแล้ว

2.2 ระดับกรม เป็นการดำเนินการภายในระหว่างกระทรวง/กลุ่มภารกิจ และส่วนราชการ โดยส่วนราชการต้องดำเนินการแก้ไขตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามความเห็นของคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลที่สำนักงาน ก.พ.ร.จะแจ้งมา แล้วจึงจัดให้มีการลงนามระหว่างหัวหน้าส่วนราชการระดับกลุ่มภารกิจ/กระทรวงกับหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม ตามแบบฟอร์มการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 และส่งสำเนาคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จำนวน 1 ชุด ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2548 เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการตรวจประเมินผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

3. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

3.1 ส่วนราชการศึกษารายละเอียดคำอธิบายตัวชี้วัดในแต่ละมิติตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อให้เข้าใจเกณฑ์การให้คะแนน และวิธีการประเมินผล

และจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI template) ทุกตัวโดยใช้แบบฟอร์มตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 4 เพื่อสร้างความเข้าใจขอบเขตการประเมินผลงานตามตัวชี้วัดให้ตรงกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน รวมทั้งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบฟอร์มตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 7 และส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุด ภายในวันที่ 31 มกราคม 2548

ในกรณีที่ส่วนราชการจำเป็นต้องแก้ไขรายละเอียดตัวชี้วัด จะต้องแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาภายในวันที่ 31 มีนาคม 2548 สำนักงาน ก.พ.ร. จะไม่รับพิจารณาคำขอแก้ไขภายหลังจากวันดังกล่าว

3.2 สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการดังกล่าวรอบ 6 เดือน และรอบ 9 เดือนโดยขอให้ส่วนราชการส่งรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 6 เดือน ของส่วนราชการ (SAR) และรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 6 เดือน และรอบ 9 เดือนของส่วนราชการ (SAR Card) ตามแบบฟอร์มสิ่งที่ส่งมาด้วย 5 และ 6 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (ดิสเก็ตต์/ซีดีรอม) จำนวน 1 แผ่น ดังนี้

- ภายในวันที่ 15 เมษายน 2548 ส่วนราชการส่งรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 6 เดือน (SAR) และรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 6 เดือน (SAR Card)

- ภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2548 ส่วนราชการส่งรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 9 เดือน (SAR Card)

ในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานรอบ 6 เดือนแรก ที่ปรึกษาการประเมินผลจะให้คำแนะนำเพื่อให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลได้อย่างถูกต้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลงานรอบ 12 เดือนเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

3.3 ในการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ส่วนราชการส่งรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 12 เดือน (SAR) และรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 12 เดือน (SAR Card) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 4 และ 5 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (ดิสเก็ตต์/ซีดีรอม) จำนวน 1 แผ่น ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2548 หากล่าช้า จะถูกปรับลดคะแนนวันละ 1 คะแนน

3.4 ความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในรอบ 12 เดือน สำนักงาน ก.พ.ร. จะประเมินจากรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรอบ 12 เดือน (SAR) ของส่วนราชการ และผลการตรวจประเมินในพื้นที่ของที่ปรึกษาการประเมินผล

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548		
ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตามยุทธศาสตร์ (ร้อยละ 60) <ul style="list-style-type: none"> ผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ 	1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง	10
	2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มภารกิจ	15
	3. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า	20
	4. ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)	5
	5. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 10) <ul style="list-style-type: none"> คุณภาพการให้บริการ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ 	6. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5
	7. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 10) <ul style="list-style-type: none"> การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ 	8. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	5
	9. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	5
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ 10+10) <ul style="list-style-type: none"> การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศ การบริหารการเปลี่ยนแปลง 	10. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. 2548	5
	11. ระดับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศของส่วนราชการ	5
	12. ระดับความสำเร็จและคุณภาพของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการ	10
	รวม	100

การกำหนดน้ำหนักผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์						
	ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง	ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มภารกิจ	ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า	ตัวชี้วัดร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ	ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	รวม
ส่วนราชการที่มีกลุ่มภารกิจ						
กรณีที่ 1	10	15	20	5	10	60
กรณีที่ 2	10	20	25	5	-	60
ส่วนราชการที่ไม่มีกลุ่มภารกิจ						
กรณีที่ 1	25	-	20	5	10	60
กรณีที่ 2	30	-	25	5	-	60
ส่วนราชการที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง						
กรณีที่ 1	-	-	45	5	10	60
กรณีที่ 2	-	-	55	5	-	60

หมายเหตุ :

- กรณีที่ 1 หมายถึง ส่วนราชการที่ได้สำรวจและทบทวนภารกิจแล้วพบว่าไม่มีเรื่องในส่วนราชการจะสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์และ/หรืองานบริการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด การถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงระบบฐานข้อมูลจังหวัด
- กรณีที่ 2 หมายถึง ส่วนราชการที่ได้สำรวจและทบทวนภารกิจแล้วพบว่าไม่มีเรื่องในส่วนราชการจะสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์และ/หรืองานบริการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด การถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระบบฐานข้อมูลจังหวัด ขอให้หนังสือแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร.ภายในวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2548 เพื่อพิจารณาเห็นชอบให้ยกเลิกตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" แล้วนำน้ำหนักร้อยละ 10 ไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัดตามที่กำหนดในตารางข้างต้น

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

ประเด็นการประเมินผล : ผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์

กระทรวง

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้มาจากแผนยุทธศาสตร์กระทรวงที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ
- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
- จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมยุทธศาสตร์กระทรวง

ตารางและสูตรการคำนวณ :

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก(W_i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด					คะแนนที่ได้ (SM_i)	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ($W_i \times SM_i$)
		1	2	3	4	5		
KPI _{SM} 1	W_1	60	70	80	90	100	SM_1	$(W_1 \times SM_1)$
KPI _{SM} 2	W_2	60	70	80	90	100	SM_2	$(W_2 \times SM_2)$
.	.	60	70	80	90	100	.	.
.	.	60	70	80	90	100	.	.
KPI _{SM} i	W_i	60	70	80	90	100	SM_i	$(W_i \times SM_i)$
	$\sum W_i = 1$							$\sum (W_i \times SM_i)$

คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับความสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดที่บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวง เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times SM_i)}{\sum W_i}$$

หรือ

$$\frac{(W_1 \times SM_1) + (W_2 \times SM_2) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W_1 + W_2 + \dots + W_i}$$

โดยที่

- W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นจากแผนยุทธศาสตร์กระทรวง และผลรวมของน้ำหนักของทุก KPI_{SM} ($\sum W_i$) = 1 โดยที่ น้ำหนักร้อยละของตัวชี้วัดแต่ละลำดับ (i) คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลจะเจรจากำหนดกับกระทรวง
- SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับผลสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ของแผนยุทธศาสตร์กระทรวง
- i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวง ; 1, 2, ..., l

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$\sum (W_i \times SM_i) = 1$
2	$\sum (W_i \times SM_i) = 2$
3	$\sum (W_i \times SM_i) = 3$
4	$\sum (W_i \times SM_i) = 4$
5	$\sum (W_i \times SM_i) = 5$

เหตุผล :

เพื่อให้กระทรวงมีการบริหารงานแบบบูรณาการภายในกระทรวง โดยหน่วยงานภายในกระทรวงให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินการในระดับกระทรวง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวง

**ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์
กลุ่มภารกิจ**

น้ำหนัก : ร้อยละ 15

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้มาจากแผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ
- ส่วนราชการในสังกัดกลุ่มภารกิจ ต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
- จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ

ตารางและสูตรการคำนวณ :

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก(W _i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของ ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด					คะแนน ที่ได้ (SM _i)	คะแนนเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก (W _i x SM _i)	
		1	2	3	4	5			
KPI _{SM} 1	W ₁	60	70	80	90	100	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)	
KPI _{SM} 2	W ₂	60	70	80	90	100	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)	
.	.	60	70	80	90	100	.	.	
.	.	60	70	80	90	100	.	.	
KPI _{SM} i	W _i	60	70	80	90	100	SM _i	(W _i x SM _i)	
	$\sum W_i = 1$								$\sum (W_i \times SM_i)$

คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับความสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดที่บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์
กลุ่มภารกิจ เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times SM_i)}{\sum W_i}$$

หรือ

$$\frac{(W_1 \times SM_1) + (W_2 \times SM_2) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W_1 + W_2 + \dots + W_i}$$

โดยที่

- W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นจากแผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ และผลรวมของ
น้ำหนักของทุก KPI_{SM} ($\sum W_i$) = 1 โดยที่ น้ำหนักร้อยละของตัวชี้วัดแต่ละลำดับ
- (i)คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลจะเจรจากำหนดกับกลุ่มภารกิจ
- SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับผลสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย
ตามที่กำหนดไว้ของแผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ
- i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ ; 1, 2, ..., i

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$\sum (W_i \times SM_i) = 1$
2	$\sum (W_i \times SM_i) = 2$
3	$\sum (W_i \times SM_i) = 3$
4	$\sum (W_i \times SM_i) = 4$
5	$\sum (W_i \times SM_i) = 5$

เงื่อนไข:

- กรณีที่ส่วนราชการใดไม่มีกลุ่มภารกิจ จะปรับน้ำหนักไปรวมไว้กับตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง" เป็นน้ำหนักร้อยละ 25

เหตุผล:

เพื่อให้กลุ่มภารกิจมีการบริหารงานแบบบูรณาการภายในกลุ่มภารกิจ โดยหน่วยงานภายในกลุ่มภารกิจให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินการในระดับกลุ่มภารกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ

ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ ส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า

น้ำหนัก : ร้อยละ 20

คำอธิบาย:

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่ได้มาจากแผนยุทธศาสตร์กรม

ตารางและสูตรการคำนวณ :

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก(W _i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด					คะแนนที่ได้ (SM _i)	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (W _i x SM _i)	
		1	2	3	4	5			
KPI _{SM} 1	W ₁	60	70	80	90	100	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)	
KPI _{SM} 2	W ₂	60	70	80	90	100	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)	
.	.	60	70	80	90	100	.	.	
.	.	60	70	80	90	100	.	.	
KPI _{SM} i	W _i	60	70	80	90	100	SM _i	(W _i x SM _i)	
	Σ W _i = 1								Σ (W _i x SM _i)

คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับความสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดที่บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์กรม เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times SM_i)}{\sum W_i}$$

หรือ

$$\frac{(W_1 \times SM_1) + (W_2 \times SM_2) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W_1 + W_2 + \dots + W_i}$$

โดยที่

- W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นจากแผนยุทธศาสตร์กรม และผลรวมของน้ำหนักของทุก KPI_{SM} ($\sum W_i = 1$)
- SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับผลสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ของแผนยุทธศาสตร์กรม
- i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์กรม ; 1, 2, ..., i

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$\sum (W_i \times SM_i) = 1$
2	$\sum (W_i \times SM_i) = 2$
3	$\sum (W_i \times SM_i) = 3$
4	$\sum (W_i \times SM_i) = 4$
5	$\sum (W_i \times SM_i) = 5$

เหตุผล :

เพื่อให้กรมมีการบริหารงานแบบบูรณาการภายในกรม โดยหน่วยงานภายในกรมให้ความร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินการในระดับกรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์กรม

**ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณ
รายจ่าย)**

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

• วัดผลสำเร็จจากร้อยละของผลผลิต (Output) ซึ่งปริมาณของงานหรือโครงการที่ส่วนราชการทำ
ได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เทียบกับเป้าหมายผลผลิตของตัวชี้วัดซึ่งปริมาณสำหรับปีงบประมาณ
 พ.ศ. 2548 ที่กำหนดไว้ตาม “เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548”

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	บรรลุผลผลิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดได้ร้อยละ 80
2	บรรลุผลผลิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดได้ร้อยละ 85
3	บรรลุผลผลิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดได้ร้อยละ 90
4	บรรลุผลผลิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดได้ร้อยละ 95
5	บรรลุผลผลิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดได้ร้อยละ 100

เงื่อนไข :

กรณีส่วนราชการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายผลผลิตที่กำหนดไว้ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงบประมาณก่อน หากสำนักงบประมาณไม่
เห็นชอบ จะต้องใช้เป้าหมายผลผลิตตามเดิม

เหตุผล :

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ
รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และเป็นการผลักดันให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุผลตาม
ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ :

ตัวชี้วัดที่ 1 ถึง 4 ได้แก่ตัวชี้วัดในระดับกระทรวง / ระดับกลุ่มภารกิจ / ระดับกรม และตัวชี้วัด
ที่ปรากฏเป็นผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย จะต้องไม่มีการนำมาวัดซ้ำกันในแต่ละระดับ

ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากผลสำเร็จของการดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของกลุ่มจังหวัด/จังหวัดให้สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่สำคัญๆ ของรัฐบาล งานบริการของส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค การถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงการสนับสนุนการพัฒนากระบวนการข้อมูลของจังหวัด (POC)

- ประเด็นการปรับปรุงการบริหารจัดการ ได้แก่ การแก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบ/กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการของจังหวัด การมอบอำนาจ การถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการกำหนดมาตรฐาน/ค่านิยม/วิธีการจัดเก็บข้อมูลเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนให้จังหวัดดำเนินการและ/หรือการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของพื้นที่ การผลักดันจากหน่วยงานส่วนกลาง การให้องค์ความรู้ที่ใช้บริหารจัดการ การสนับสนุนทรัพยากร เช่น บุคลากรงบประมาณที่เพียงพอ อุปกรณ์ที่จำเป็น เป็นต้น

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ คะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
1	✓				
2	✓	✓			
3	✓	✓	✓		
4	✓	✓	✓	✓	
5	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่ 1 : ส่วนราชการดำเนินการวิเคราะห์หรือสำรวจความต้องการของกลุ่มจังหวัด/จังหวัดในเรื่องที่ต้องการได้รับการสนับสนุนด้านยุทธศาสตร์และ/หรืองานบริการของกลุ่มจังหวัด/จังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 : จากขั้นตอนที่ 1 ส่วนราชการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องในกลุ่มจังหวัด/จังหวัดที่ต้องการได้รับการสนับสนุนและเลือกเรื่องที่จะดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 3 : ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการของเรื่องที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 4 : ดำเนินการตามแผนที่กำหนด พร้อมทั้งติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการและจัดทำรายงานความก้าวหน้า

ขั้นตอนที่ 5 : ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

เงื่อนไข :

- สำหรับส่วนราชการที่ได้สำรวจและทบทวนภารกิจแล้วไม่พบว่ามีความเสี่ยงที่ส่วนราชการจะสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์และ/หรืองานบริการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด รวมถึงระบบฐานข้อมูลจังหวัด ให้ยกเลิกน้ำหนักตัวชี้วัดนี้ร้อยละ 10 และน้ำหนักดังกล่าวแบ่งออกเป็นน้ำหนักร้อยละ 5 ไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มภารกิจ เป็นน้ำหนักร้อยละ 20 และตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า เป็นน้ำหนักร้อยละ 25 แทน
- กรณีส่วนราชการที่ไม่มีกลุ่มภารกิจ นำน้ำหนักดังกล่าวแบ่งออกเป็นน้ำหนักร้อยละ 5 ไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง เป็นน้ำหนักร้อยละ 30 และตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า เป็นน้ำหนักร้อยละ 25 แทน
- ส่วนราชการที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง นำน้ำหนักดังกล่าวไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า" เป็นน้ำหนักร้อยละ 55
- ส่วนราชการที่ยังไม่ถ่ายโอนภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออยู่ระหว่างดำเนินการถ่ายโอน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548
- ส่วนราชการต้องส่งผลการวิเคราะห์หรือสำรวจความคิดเห็น และเลือกเรื่องที่จะสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์และ/หรืองานบริการ มาถึงสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2548

เหตุผล :

เพื่อให้การบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการมีการทำงานบูรณาการระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค รวมถึงสนับสนุนการถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม เป็นต้น

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการประเมินผล : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
 - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
- ส่วนราชการสามารถเสนองานบริการที่จะประเมินได้จำนวน 3-5 งานบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 45
2	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 55
3	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 65
4	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 75
5	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 85

เงื่อนไข :

ประเด็นข้อสังเกตของผู้ประเมินอิสระ จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับคะแนน

เหตุผล :

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

ประเด็นการประเมินผล : การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- ความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ คะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
1	✓				
2	✓	✓			
3	✓	✓	✓		
4	✓	✓	✓	✓	
5	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่

ขั้นตอนที่ 1 : ส่วนราชการส่งเสริมจิตสำนึก ราชการใสสะอาด โดยมีการดำเนินการดังนี้

- จัดให้มีศูนย์ประสานราชการใสสะอาด โดยให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดจัดทำแผนกลยุทธ์ ทำการปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมจริยธรรม ส่งเสริมและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงาน ติดตามประเมินผลงานและการใช้งบประมาณ ตลอดจนเฝ้าระวังการทุจริต รวมทั้งเป็นหน่วยงานรับข้อมูลการทุจริตในราชการ (Whistleblower) และเสนอการลงโทษผู้ทุจริต
- มีการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม และให้ความรู้เกี่ยวกับภัยของการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น โครงการอบรมส่งเสริมจิตสำนึก ราชการใสสะอาด
- สร้างเครือข่าย หน่วยงานใสสะอาด เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแผน โครงการ แนวทาง และประสบการณ์การสร้างราชการใสสะอาด

- ขั้นตอนที่ 2 : จัดให้มีระบบในการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงานจากประชาชน ผู้รับบริการ การตอบข้อร้องเรียน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสอบถามไปยังประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อหรือหน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย โดยเน้นการสอบถามในเชิงรุก รวมถึงวิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบในการปฏิบัติราชการ
- ขั้นตอนที่ 3 : นำข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน การสอบถามและการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 มาใช้ในการ ทบทวนมาตรการ และ/หรือวางแนวทาง หรือมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบอย่างยั่งยืน โดยจัดทำแผนปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบงานที่สร้างภาระให้กับประชาชน ซึ่งจะเป็นช่องทางให้เกิดการ ทุจริตและประพฤติมิชอบได้ และวิธีการจัดการให้ทันสมัย รวมทั้งมีความโปร่งใส ชัดเจน และปฏิบัติได้ เพื่อให้สอดคล้องต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้ ได้ผลยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบงานที่ช่วยลดการใช้ดุลพินิจของบุคลากร การนำ ระบบ IT มาใช้ การเพิ่มจำนวนโครงการที่ประมวลผ่านเว็บไซต์ การนำระบบ GFMS มาใช้ในการบริหารงบประมาณ และการพัฒนาระบบการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการมีระเบียบว่าด้วยการรับ ของขวัญและสินน้ำใจให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันทั้งข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ
- ขั้นตอนที่ 4 : ปฏิบัติตามแผน หรือ มาตรการในขั้นตอนที่ 3 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
- ขั้นตอนที่ 5 : มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผน จัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของ แผนดังกล่าวและผลสำเร็จโดยรวม โดยมีการสื่อสารกับบุคลากรภายใน และภายนอก ถึงการดำเนินการ การประกาศมาตรการและผลการดำเนินการด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เช่น จำนวนข้อ ร้องเรียนเรื่องทุจริต จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตที่ได้รับการตอบสนอง ระยะเวลาการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต จำนวนคดีที่มีมูลจากสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ฯลฯ รวมทั้งมีการส่งเสริมด้านคุณธรรมและ จริยธรรมให้กับทั้งข้าราชการและประชาชน เช่น โครงการอบรมส่งเสริมจิตสำนึก ข้าราชการใสสะอาด

เงื่อนไข :

- 1) กรณีที่ในปีงบประมาณดังกล่าว มีการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น และได้ตรวจสอบแล้วว่า มีมูล คณะกรรมการฯ จะพิจารณาปรับลดคะแนนตามความรุนแรงของเรื่อง
- 2) กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อผลการตัดสินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติด้วยความรวดเร็ว และเด็ดขาด คณะกรรมการฯ จะพิจารณาทบทวนคะแนนของ ตัวชี้วัดนี้เพื่อให้สะท้อนถึงประสิทธิภาพของส่วนราชการในการตอบสนอง

เหตุผล :

- เนื่องจากการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นวาระเร่งด่วนที่รัฐบาลให้ความสำคัญ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจึงมีหน้าที่ป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้น อันจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการทำงานของส่วนราชการได้
- มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2543 ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมินผล : การลดค่าใช้จ่าย

ตัวชี้วัดที่ 8 ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้

น้ำหนัก : ร้อยละ 4

คำอธิบาย :

ส่วนราชการที่สามารถใช้งบประมาณต่ำกว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร และยังได้ผลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร หมายถึง งบประมาณทุกงบที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ทั้งนี้ไม่รวมงบบุคลากร (เฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำ) งบกลาง และงบประมาณที่ส่วนราชการได้รับจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณหลังวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2548

เงื่อนไข :

การปรับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 สำหรับการประเมินผลสามารถปรับตัวเลขของเงินงบประมาณได้เฉพาะกรณีดังต่อไปนี้

- 1) กรณีที่ส่วนราชการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาล อันมีการระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือมติคณะรัฐมนตรี เช่น การให้ชะลอโครงการ หรือการให้มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของอุปกรณ์ที่ใช้ทำให้มูลค่าเปลี่ยนแปลงไป
- 2) กรณีแผนงาน/โครงการที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ไม่อยู่ในกรณีที่ 1)

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{(\text{งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548} - \text{ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548}) \times 100}{\text{งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 1
2	ลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 2
3	ลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 3
4	ลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 4
5	ลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 5

เหตุผล :

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นการประเมินผล : การลดระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 9 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระยะเวลาที่ลดได้ของแต่ละงานบริการประชาชนที่ส่วนราชการจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. โดยจำนวนกระบวนการงานที่ส่วนราชการเสนอเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปี งบประมาณ พ.ศ.2548 เมื่อรวมกับกระบวนการงานที่ถูกประเมินผลในปี งบประมาณ พ.ศ.2547 แล้ว ต้องคิดเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 จากจำนวนกระบวนการงานทั้งหมดที่ส่วนราชการได้จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร.ตามเอกสารแนวทางการดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547-2550

การคำนวณร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการสำหรับกระบวนการงานทุกกระบวนการงานที่ส่วนราชการเสนอในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ให้เปรียบเทียบระยะเวลาการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 กับระยะเวลาการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2546 (ระยะเวลาการให้บริการ ให้นับรวมถึงระยะเวลารอคอย) ทั้งนี้หากไม่มีข้อมูลพื้นฐานของงานบริการที่นำมาประเมินผล ให้ใช้ข้อมูลปัจจุบันที่สามารถจัดเก็บได้เป็นข้อมูลฐานเพื่อใช้ในการประเมินผล

เงื่อนไข :

1. กระบวนการใดที่ส่วนราชการเลือกมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2547 แล้ว และลดระยะเวลาการให้บริการได้ไม่ถึงร้อยละ 30 ส่วนราชการจะต้องนำกระบวนการนั้นมาเสนอเพื่อประเมินผล ในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 และต้องนำเสนอกระบวนการที่จะดำเนินการลดรอบระยะเวลาให้มีความสอดคล้องและสนับสนุนงานด้านยุทธศาสตร์ และภารกิจหลักด้วย โดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการปรับปรุงงานบริการ

2. กระบวนการใดที่ส่วนราชการเลือกมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2547 แล้ว และสามารถลดระยะเวลาการให้บริการได้ระหว่างร้อยละ 30 ถึง ไม่เกินร้อยละ 50 ส่วนราชการสามารถเลือกกระบวนการนั้นมาเสนอเพื่อประเมินผลได้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เว้นแต่กรณีที่ส่วนราชการสามารถพิสูจน์ได้ว่ากระบวนการใดที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ หรือเป็นตามมาตรฐานสากลแล้วส่วนราชการสามารถนำเสนอเพื่อไม่ประเมินผลต่อไป

3. การคำนวณร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการสำหรับกระบวนการทุกกระบวนการที่จังหวัดเสนอในงบประมาณ พ.ศ. 2548 ให้เปรียบเทียบระยะเวลาการให้บริการในงบประมาณ พ.ศ.2548 กับระยะเวลาการให้บริการในงบประมาณ พ.ศ.2546 หากไม่มีข้อมูลพื้นฐาน ให้ใช้ข้อมูล ณ ปัจจุบัน(ระยะเวลาการให้บริการ ให้นับรวมถึงระยะเวลารอคอย)

4. ให้ส่วนราชการระบุน้ำหนักที่จัดสรรให้แต่ละกระบวนการที่ส่วนราชการเสนอสำหรับการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ถ้าส่วนราชการใดไม่ระบุน้ำหนักมาให้ถือว่าทุกกระบวนการมีน้ำหนักเท่ากัน

5. สำหรับกระบวนการที่มีสาขาเพื่อให้บริการหลายแห่ง ให้ส่วนราชการดำเนินการลดรอบระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกสาขา

6. ให้ส่วนราชการส่วนกลางเสนอเฉพาะกระบวนการที่มีปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น สำหรับในส่วนภูมิภาคให้เป็นหน้าที่ของจังหวัดเป็นผู้เสนอ

7. หน่วยงานราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในจังหวัด ให้นับเป็นงานของจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

8. ให้ส่วนราชการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

ตารางและสูตรการคำนวณ :

งานบริการ ประชาชน (i)	น้ำหนัก (W _i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของ การลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้					คะแนน ที่ได้ (C _i)	คะแนนเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก (W _i x C _i)
		1	2	3	4	5		
1	W ₁	10	20	30	40	50	C ₁	(W ₁ x C ₁)
2	W ₂	10	20	30	40	50	C ₂	(W ₂ x C ₂)
.	.	10	20	30	40	50	.	.
.	.	10	20	30	40	50	.	.
i	W _i	10	20	30	40	50	C _i	(W _i x C _i)
น้ำหนักรวม	∑ W_i=1	ค่าคะแนนของตัวชี้วัดนี้เท่ากับ						∑ (W_i x C_i)

คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับความสำเร็จของร้อยละในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times C_i)}{\sum W_i} \quad \text{หรือ} \quad \frac{(W_1 \times C_1) + (W_2 \times C_2) + \dots + (W_i \times C_i)}{W_1 + W_2 + W_3 + \dots + W_i}$$

โดยที่

- W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละกระบวนการงานที่นำมาลดรอบระยะเวลาการให้บริการ และผลรวมของน้ำหนักของทุกขั้นตอน ($\sum W_i$) = 1
- C หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับผลสำเร็จของร้อยละของรอบระยะเวลา (Cycle Time) ที่ลดลงได้ในแต่ละกระบวนการงานที่พิจารณา
- i หมายถึง ลำดับที่ของกระบวนการงานที่นำมาลดรอบระยะเวลาการให้บริการ ; 1, 2, ..., i

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$\sum (W_i \times C_i) = 1$
2	$\sum (W_i \times C_i) = 2$
3	$\sum (W_i \times C_i) = 3$
4	$\sum (W_i \times C_i) = 4$
5	$\sum (W_i \times C_i) = 5$

หากส่วนราชการไม่ทำการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

เหตุผล :

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามข้อเสนอของ ก.พ.ร. โดยให้ส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546 โดยขั้นต้นให้เลือกกระบวนการหลัก 3-5 กระบวนการก่อน แล้วขยายผลให้ทุกส่วนราชการดำเนินการให้ครอบคลุมครบทุกกระบวนการงานในปี พ.ศ. 2550

มิติที่ 4 มิติด้านพัฒนาองค์กร

ประเด็นการประเมินผล : การบริหารความรู้ในองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 10 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหาร
ความรู้ภายในองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 โดยแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าวเป็นแผนที่กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

- หากส่วนราชการได้ยังดำเนินการจัดทำแผนฯ ดังกล่าวไม่แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 หรือมีความประสงค์ที่จะทบทวนแผนฯ ดำเนินการที่ได้จัดทำไว้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ แล้วจัดส่งแผนฯ ให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2548

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนร้อยละ 80
2	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนร้อยละ 85
3	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนร้อยละ 90
4	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนร้อยละ 95
5	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนร้อยละ 100

หมายเหตุ :

การพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร หมายถึงการนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้ได้มากที่สุด โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีเป้าหมายเพื่อ

1. พัฒนางาน ให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
2. พัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน
3. พัฒนาระบบความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงาน

โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้เฉพาะตัว (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด

หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางคนจึงเรียกว่า เป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ทั่วไป (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่ การระบุ คัดเลือก การรวบรวม การจัดระบบจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิสัยปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เหตุผล :

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

ประเด็นการประเมินผล : การจัดการสารสนเทศ

ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศของส่วนราชการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

การพิจารณาระดับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศของส่วนราชการ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 2)
2. การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 3)

หัวข้อ	ประเด็นการประเมิน
1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 2)	
1.1 ระบบฐานข้อมูล (Database) และความพร้อมใช้งานของข้อมูล (ร้อยละ 0.5)	<p>ประเด็นพิจารณา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรและสนับสนุนงานตามภารกิจหลัก 2. มีระบบฐานข้อมูลที่ควรจะต้องเชื่อมโยงกันสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามความเหมาะสม 3. มีระบบในการตรวจสอบ (Verify) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่นำมาเชื่อถือได้เที่ยงตรง 4. มีระบบการปรับปรุง ข้อมูลให้ทันกาล เช่น มีผู้ที่รับผิดชอบ ความดีในการปรับปรุงเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ในการนำข้อมูลไปใช้งาน
1.2 ระบบรักษาความปลอดภัย (Security)(ร้อยละ 0.5)	<p>ประเด็นพิจารณา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครื่อง เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบงาน 2. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่อนุญาตให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่รับผิดชอบสามารถเข้าในระบบได้ตามความรับผิดชอบ (Access)
1.3 ระบบการบริหารความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 1)	<p>ประเด็นพิจารณา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆและการฟื้นฟูระบบ/ข้อมูลจากความเสียหาย (Recovery) 2. มีการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติ (Contingency Plan) / การให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามแผน เมื่อเกิดภัยพิบัติ 3. ประเด็นอื่นๆ ตามความเหมาะสมขององค์กร

สมบัติของสมุทรสุภกา

หัวข้อ	ประเด็นการประเมิน
2. การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 3)	
2.1 การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 3)	<p>ประเด็นพิจารณา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลด้านบริการและกิจกรรมขององค์กร เช่น มีระบบ Internet, Intranet มีการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-mail , e-learning, e-library, ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น 2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานภายในองค์กร เช่น นำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริหารงานบุคคล (Personal Information Management : PIS), ระบบจองใช้ยานพาหนะ, ระบบใบลา 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำการตลาด การผลิต หรือการให้บริการ /การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือการให้บริการ 4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับองค์กร เช่น ระบบ Executive Information System : EIS 5. มีการจัดรายงานการประเมินผลความเสี่ยงของระบบสารสนเทศและการใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผล ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2548

เหตุผล :

เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ส่วนราชการจัดทำระบบฐานข้อมูล และมีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ และให้บริการกับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ต่อไปในอนาคต

ประเด็นการประเมินผล : การบริหารการเปลี่ยนแปลง

ตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จและคุณภาพของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

ความสำเร็จของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการ คือ ความสำเร็จของส่วนราชการในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการสร้างสมรรถนะขององค์กร (Organization Capacity-building)

การบริหารการเปลี่ยนแปลงคือ การที่บุคคลในส่วนราชการดำเนินกระบวนการที่ใช้กระตุ้นและสนับสนุนส่วนราชการให้สามารถผ่านช่วงการปรับเปลี่ยนเพื่อเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่ (Targeted environment) ในการทำงานได้อย่างสำเร็จ

ปัจจุบันหลายองค์กรได้สร้างความพร้อมเพื่อที่จะสามารถเพิ่มศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีผลิตภาพสูง (High Performance) และมีประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมขององค์กรเหล่านี้ต่างมุ่งเน้นในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยหวังผลในการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุกด้าน การที่จะเลือกวิถีใดเพื่อปรับปรุงศักยภาพการทำงานขององค์กร ขึ้นกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าองค์กรจะต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์กรไปในทิศทางใด ต่างก็ตั้งเป้าไว้ว่าจะสามารถปรับเปลี่ยนเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่โดยมีความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะไม่สามารถสำเร็จได้หากปราศจากองค์ประกอบสำคัญคือ ความพร้อมของคนและวัฒนธรรมขององค์กร (People and culture) และปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่สภาพแวดล้อมใหม่ในการทำงานได้อย่างสำเร็จในช่วงของการปรับเปลี่ยน ก็คือ การนำการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้

เกณฑ์การให้คะแนน :

ให้คะแนนความสำเร็จเป็น 2 ส่วน คือ

- ความสำเร็จในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) โดยข้อเสนอดังกล่าวจะต้องดำเนินการตามกรอบและขั้นตอนที่ที่ปรึกษาการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง และสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษาการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง และสำนักงาน ก.พ.ร.
- คุณภาพของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

1. ความสำเร็จในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง โดยข้อเสนอนั้นจะต้องดำเนินการตามกรอบและขั้นตอนที่ที่ปรึกษาการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง และสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (ร้อยละ 5)

องค์ประกอบสำคัญ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
ผลสำเร็จในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง	5	ไม่สำเร็จ	-	-	-	สำเร็จ

โดยที่ :

ระดับคะแนน 5 คือ ส่วนราชการสามารถดำเนินการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงแล้วเสร็จสมบูรณ์ ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2548

ประเด็นสำคัญ

ในกระบวนการของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ให้มุ่งเน้น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการ พนักงาน หรือ สังคมส่วนรวมก็ตาม

ทั้งนี้ การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินกิจการของรัฐทั้งทางตรงและทางอ้อมในอันที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน โดยในทางตรง ได้แก่ การที่ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตัดสินใจเลือกนโยบายสาธารณะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเข้าร่วมดำเนินการในกิจการของรัฐโดยตรง เช่น การจัดรับฟังความเห็น การร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การให้ประชาชนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การลงประชามติ เป็นต้น ส่วนในทางอ้อม ได้แก่ การเสนอความเห็นผ่านเครือข่ายหรือตัวแทนกลุ่มต่างๆ รวมทั้ง การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เป็นต้น

2. คุณภาพของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ 5)

แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาคุณภาพของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ต้องปรับปรุงมาก
2	ต้องปรับปรุง
3	พอใช้
4	ดี
5	ดีมาก

สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดให้มีคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนเชิงคุณภาพ และจะแจ้งหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการทราบต่อไป

เหตุผล :

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และด้านการสร้างสมรรถนะขององค์กร จะช่วยสร้างความพร้อมของส่วนราชการในการปฏิบัติราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ สนับสนุนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามความคาดหวังของประชาชน สังคม และประเทศชาติ

ร่าง



คำรับรองการปฏิบัติราชการ
..... (ชื่อส่วนราชการ).....
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

1. คำรับรองระหว่าง

ชื่อ ...(ผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการ).... ตำแหน่ง.....
ผู้รับคำรับรอง

และ

ชื่อ ...(หัวหน้าส่วนราชการ).... ตำแหน่ง.....
ผู้ทำคำรับรอง

- คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2548
- รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ของ...(ชื่อส่วนราชการ)....กรอบการประเมินผล ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ นำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน และรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้
- ข้าพเจ้า ...(ผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการ)....ในฐานะผู้บังคับบัญชาของ ...(หัวหน้าส่วนราชการ).... ได้พิจารณาและเห็นชอบกับแผนยุทธศาสตร์ของ...(ชื่อส่วนราชการ)....กรอบการประเมินผล ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ นำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน และรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่กำหนดในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ(หัวหน้าส่วนราชการ)..... ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

5. ข้าพเจ้า(หัวหน้าส่วนราชการ).....(ตำแหน่ง).....ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตาม 3 แล้ว ขอให้คำรับรองกับ.....(ผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการ).....ว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิด ผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามที่ให้คำรับรองไว้
6. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรอง ได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการและเห็นพ้องกันแล้ว จึงได้ ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(ชื่อ)
(ตำแหน่งผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการ)
วันที่ 2547

(ชื่อ)
(ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ)
วันที่ 2547

แผนยุทธศาสตร์ของ.....(ส่วนราชการ).....

• วิสัยทัศน์

• พันธกิจ

• เป้าประสงค์

• ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
1.	1.1
	1.2
	1.3
2.	2.1
	2.2
3.	3.1
	3.2

• อื่น ๆ

การประเมินสำหรับส่วนราชการ ประกอบด้วย มิติ 4 ด้าน น้ำหนักรวมร้อยละ 100 ดังนี้

1. มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 60
2. มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 10
3. มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 10
4. มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 20

การประเมินสำหรับส่วนราชการ คำนวณจากผลคะแนนถ่วงน้ำหนักของมิติ 4 ด้าน ดังนี้

ผลคะแนน	น้ำหนัก (%)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
1. ผลคะแนนถ่วงน้ำหนักของมิติด้าน ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์	60	1	2	3	4	5
2. ผลคะแนนถ่วงน้ำหนักของมิติด้าน คุณภาพการให้บริการ	10	1	2	3	4	5
3. ผลคะแนนถ่วงน้ำหนักของมิติด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	10	1	2	3	4	5
4. ผลคะแนนถ่วงน้ำหนักของมิติด้าน การพัฒนาองค์กร	20	1	2	3	4	5
รวม	100	1	2	3	4	5

มติที่ 1 มิติตำานประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ นำหนักในการคำนวณผลคะแนน ร้อยละ 60 ประกอบด้วยตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ ดังนี้

1. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวง ร้อยละ 10
2. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ ร้อยละ 15
3. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์กรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 20
4. ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ ร้อยละ 5
(ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)
5. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 10

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ นำหนัก เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตาม แผนยุทธศาสตร์กระทรวง	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
1.								
2.								
3.								
รวม	10			1	2	3	4	5

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตาม แผนยุทธศาสตร์กลุ่มภารกิจ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
1.								
2.								
3.								
รวม	15			1	2	3	4	5

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตาม แผนยุทธศาสตร์กรมหรือเทียบเท่า	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
1.								
2.								
3.								
รวม	20			1	2	3	4	5

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
4. ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)	5			80	85	90	95	100
5. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10			1	2	3	4	5
รวม	60			1	2	3	4	5

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ น้ำหนักในการคำนวณผลคะแนน ร้อยละ 10 โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
● คุณภาพการให้บริการ								
6. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5			45	55	65	75	85
● การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ								
7. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5			1	2	3	4	5
รวม	10			1	2	3	4	5

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ น้ำหนักในการคำนวณผลคะแนน ร้อยละ 10 โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
● การลดค่าใช้จ่าย								
8. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้	5			1	2	3	4	5
● การลดระยะเวลาการให้บริการ								
9. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	5			1	2	3	4	5
รวม	10			1	2	3	4	5

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร น้ำหนักในการคำนวณผลคะแนน ร้อยละ 20 โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
● การบริหารความรู้ในองค์กร								
10. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. 2548	5			80	85	90	95	100
● การจัดการสารสนเทศ								
11. ระดับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศของส่วนราชการ	5							
11.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ	2			1	2	3	4	5
11.2 การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ	3			1	2	3	4	5

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
		2546	2547	1	2	3	4	5
● การบริหารการเปลี่ยนแปลง								
12. ระดับความสำเร็จและคุณภาพของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการ	10							
12.1 ความสำเร็จในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง	5			ไม่สำเร็จ	-	-	-	สำเร็จ
12.2 คุณภาพของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง	5			1	2	3	4	5
รวม	20			1	2	3	4	5

ตัวชี้วัดที่.....

หน่วยวัด :

น้ำหนัก : ร้อยละ

คำอธิบาย :

สูตรการคำนวณ :

--

เกณฑ์การให้คะแนน¹ :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/-หน่วย ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

●		เท่ากับ 1 คะแนน
●		เท่ากับ 2 คะแนน
●		เท่ากับ 3 คะแนน
●		เท่ากับ 4 คะแนน
●		เท่ากับ 5 คะแนน

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2545	2546	2547

หมายเหตุ : * (ถ้ามี)

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1.	
2.	

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

เบอร์ติดต่อ : 0-xxxx-xxxx

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

เบอร์ติดต่อ : 0-xxxx-xxxx

หมายเหตุ : ¹ รูปแบบการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของแต่ละตัวชี้วัด

ตัวอย่างการเขียนรายละเอียดตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออก (US\$)

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออก หมายถึง ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 โดยเปรียบเทียบกับมูลค่าการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{มูลค่าการส่งออกสินค้าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548} - \text{มูลค่าการส่งออกสินค้าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547} \times 100}{\text{มูลค่าการส่งออกสินค้าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 3 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- มูลค่าการส่งออกสินค้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1 เท่ากับ 1 คะแนน
- มูลค่าการส่งออกสินค้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4 เท่ากับ 2 คะแนน
- มูลค่าการส่งออกสินค้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 7 เท่ากับ 3 คะแนน
- มูลค่าการส่งออกสินค้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 เท่ากับ 4 คะแนน
- มูลค่าการส่งออกสินค้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 13 เท่ากับ 5 คะแนน

เงื่อนไข :

กรณีที่เกิดปัจจัยภายนอกที่ไม่อยู่ในความควบคุมเกิน 80 % ขึ้นไป จะขอเสนอเพื่อการทบทวนค่าเกณฑ์การให้คะแนนกับคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2545	2546	2547
มูลค่าการส่งออกสินค้า	US\$	65,183.2	68,817.7	80,238.4*
ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออก (US\$)	ร้อยละ	-6.4	5.6	16.6*

หมายเหตุ : * ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นตัวเลขเบื้องต้น

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. กำหนดให้สำนักงาน.....เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล โดยความร่วมมือจากกรม
ศุลกากร
2. ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล สำนักงาน.....รวบรวมข้อมูลเป็นรายเดือนและจัดส่งให้ หน่วยงานกลาง
ซึ่งจะสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายประมง สุขสบาย

เบอร์ติดต่อ : 0-2xxx-xxxx

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายเกษตร ใจรัก

เบอร์ติดต่อ : 0-2xxx-xxxx

แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นเชิงปริมาณ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) (....) รอบ 6 เดือน
(....) รอบ 12 เดือน

ชื่อตัวชี้วัด :

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

โทรศัพท์ :

โทรศัพท์ :

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

.....	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.				
	2546	2547	2548	2546	2547	2548

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

หลักฐานอ้างอิง :

แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นเชิงคุณภาพ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) (....) รอบ 6 เดือน (....) รอบ 12 เดือน				
ชื่อตัวชี้วัด :				
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :		ผู้จัดเก็บข้อมูล :		
โทรศัพท์ :		โทรศัพท์ :		
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :				
คำอธิบาย				
1.				
2.				
เกณฑ์การให้คะแนน :				
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน : (ส่วนราชการไม่ต้องใส่ผลคะแนนมา)				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ				
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :				
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :				
หลักฐานอ้างอิง :				

แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นขั้นตอนดำเนินงาน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) (....) รอบ 6 เดือน				
(....) รอบ 12 เดือน				
ชื่อตัวชี้วัด :				
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	ผู้จัดเก็บข้อมูล :			
โทรศัพท์ :	โทรศัพท์ :			
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :				
ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2548			
1				
2				
3				
4				
5				
เกณฑ์การให้คะแนน :				
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :				
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :				
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :				
หลักฐานอ้างอิง :				

ตัวอย่าง

ลำดับที่	คำชี้แจง	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย	น้ำหนัก	6 เดือน		9 เดือน		12 เดือน	
		ปี 46	ปี 47			ปี 48	(คะแนน)	ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง	ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง
มิติที่ 1	ด้านประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์: แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง				0		0		0		0
1							○		○		○
2							○		○		○
3							○		○		○
4							○		○		○
	ด้านประสิทธิภาพ: แผนยุทธศาสตร์ของกรมการกีฬา				0		0		0		0
1							○		○		○
2							○		○		○
3							○		○		○
4							○		○		○
	ด้านประสิทธิภาพ: แผนยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริมการค้า				15		0		0		0
1	ร้อยละของความพึงพอใจตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)				5		○		○		○
2	ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการค้าเงินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น				10		○		○		○
3							○		○		○
4							○		○		○
5							○		○		○
6							○		○		○
7							○		○		○
8							○		○		○
9							○		○		○
10							○		○		○
มิติที่ 2	ด้านคุณภาพการให้บริการ				10		0		0		0
1	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				5		○		○		○
2	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ				5		○		○		○
มิติที่ 3	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ				10		0		0		0
1	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้				5		○		○		○
2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยดัชนีชี้วัดในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ				5		○		○		○
มิติที่ 4	ด้านการพัฒนาองค์กร				20		0		0		0
1	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ.2548				5		○		○		○
2	ระดับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศของส่วนราชการ				5		○		○		○
3	ระดับความสำเร็จและคุณภาพของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการ				10		○		○		○
รวม					55		0		0		0
คะแนนเต็ม	5						0.00		0.00		0.00

หมายเหตุ: ผลการประเมินตนเอง

○ = NA ⊗ = 1.00-1.49 ⊗ = 1.50-2.49 ⊗ = 2.50-3.49 ⊗ = 3.50-4.49 ⊗ = 4.50-5.00

แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ส่วนราชการ _____

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อสถานที่ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของแต่ละกลุ่ม		
1. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
2. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
3. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
4. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
5. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
	รวม = 100%				

ชื่อผู้ประสานงาน

1. _____ โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____ E-mail _____
 2. _____ โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____ E-mail _____

ตัวอย่างการเขียนรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ส่วนราชการ _____

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อหน่วยงาน แผนก จุดให้บริการ) ให้ชัดเจน	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของ แต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการ ที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของ แต่ละกลุ่ม		
1. การจดทะเบียน	30%	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ - บริษัทที่จดทะเบียน 	50% 50% รวม = 100%	<ul style="list-style-type: none"> - จุดให้บริการ ณ สำนักงาน..... - ชื่อบริษัท..... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านผลงานการให้บริการที่ดี
2. การอนุมัติ อนุญาต	25%	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ - บริษัทที่จดทะเบียน 	60% 40% รวม = 100%	<ul style="list-style-type: none"> - จุดให้บริการ ณ สำนักงาน..... - สถานประกอบการ ระบุชื่อ (ถ้ามี)..... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. การให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ด้าน เทคนิคและวิชาการ	20%	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการ - ชาวไร่ 	60% 40% รวม = 100%	<ul style="list-style-type: none"> - ชื่อสถานประกอบการ..... - สถานที่ทำงานของชาวไร่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
4. การตรวจสอบ	15%	<ul style="list-style-type: none"> - สมาชิก 	100% รวม = 100%	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ทำงานของกลุ่มสมาชิก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านความถูกต้อง ครบถ้วนและความรวดเร็ว
5. การให้บริการข้อมูล	10%	<ul style="list-style-type: none"> - ภาครัฐ - ภาคเอกชน - ประชาชนทั่วไป 	40% 40% 20% รวม = 100%	<ul style="list-style-type: none"> - ชื่อหน่วยงาน (รัฐ)..... - ชื่อหน่วยงาน (เอกชน)..... - ณ จุดให้บริการและช่องทางให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจข้อมูลที่ได้รับ
	รวม = 100%				

ชื่อผู้ประสานงาน

1. นางสาวยีนดี เอบีซี
2. นายสามารถ เอ็มไอยู

โทรศัพท์ xx-xxxx-xxx

โทรศัพท์ xx-xxxx-xxx

โทรสาร xx-xxxx-xxx E-mail ABC@hotmail.com

โทรสาร xx-xxxx-xxx E-mail MOU@chaiyo.com

คำอธิบาย

- 1) **ชื่องานบริการ** ได้แก่ งานที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ โดยเสนอมาไม่เกิน 5 งานบริการ เรียงลำดับความสำคัญ และให้นำหน้าของงานแต่ละงานมาด้วย โดยมีน้ำหนักรวมของงานที่บริการที่เสนอมาจะเท่ากับ 100% (หากส่วนราชการไม่กำหนดน้ำหนัก ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
- 2) **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** หมายถึง ผู้รับบริการที่จะเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยตรง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รับบริการหรือมาติดต่อประสานงาน โดยตรงจากส่วนราชการ สมาชิกสมาคมอุตสาหกรรม สมาชิกสมาคมหอการค้าไทย ผู้รับบริการในจุดบริการต่างๆ ฯลฯ โดยต้องให้นำหน้าของกลุ่มเป้าหมายรวมเท่ากับ 100% ในแต่ละงานบริการที่เลือกมา (ถ้าส่วนราชการ ไม่กำหนดน้ำหนักมาให้ ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
- 3) **สถานที่สำรวจ** หมายถึง สถานที่ ณ จุดให้บริการหรือสถานที่ที่ต้องการให้ไปสำรวจ เช่น กรม..... ,สำนักงานที่ดิน.....,แผนก.....,โรงพยาบาล..... เป็นต้น
- 4) **ประเด็นคำถาม** หมายถึง ข้อคำถามที่ส่วนราชการต้องการจะให้สำรวจ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน (เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วน) (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เช่น สุภาพ ความตั้งใจในการให้บริการ) และ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์)

- หมายเหตุ**
1. ส่วนราชการต้องเลือกงานบริการที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอที่จะเป็นตัวแทนที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้งหมดส่วนราชการละ 800 ตัวอย่าง และงานบริการที่เลือกนั้น จะต้องสำรวจได้ตลอดเวลา (ไม่ใช่เฉพาะเทศกาล หรือบางช่วงเวลาเท่านั้น) หากที่ปรึกษาไม่สามารถหากกลุ่มเป้าหมายได้หรือกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อยเกินไป ที่ปรึกษาอาจพิจารณายกเลิกการสำรวจงานบริการนั้นได้
 2. ส่วนราชการที่เลือกงานบริการเดียวกับงานบริการที่สำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จะต้องได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีที่ผ่านมา

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ถนนพหลโยธิน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ 0 2356 9899 โทรสาร 0 2261 6279

www.opdc.go.th