

# การชี้แจงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

## ประเด็นนำเสนอ

- 1) ที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- 2) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- 4) รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ



# ที่มาของการประเมินผล การปฏิบัติราชการ

# ที่มาของการกำหนดกรอบการประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

หลักธรรมาภิบาล  
Good Governance

ประสิทธิภาพ Efficiency  
ความคุ้มค่าของเงิน Value-for-Money

ประสิทธิผล Effectiveness  
คุณภาพ Quality  
การรับผิดชอบ Accountability

การมีส่วนร่วมของประชาชน  
Participation  
เปิดเผยโปร่งใส Transparency  
ตอบสนอง Responsiveness  
กระจายอำนาจ Decentralization

นิติรัฐ Rule of law

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ  
แผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545  
มาตรา 3/1

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ  
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
พ.ศ. 2546

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
ระบบราชการไทย

## ที่มาของการกำหนดกรอบการประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

### มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

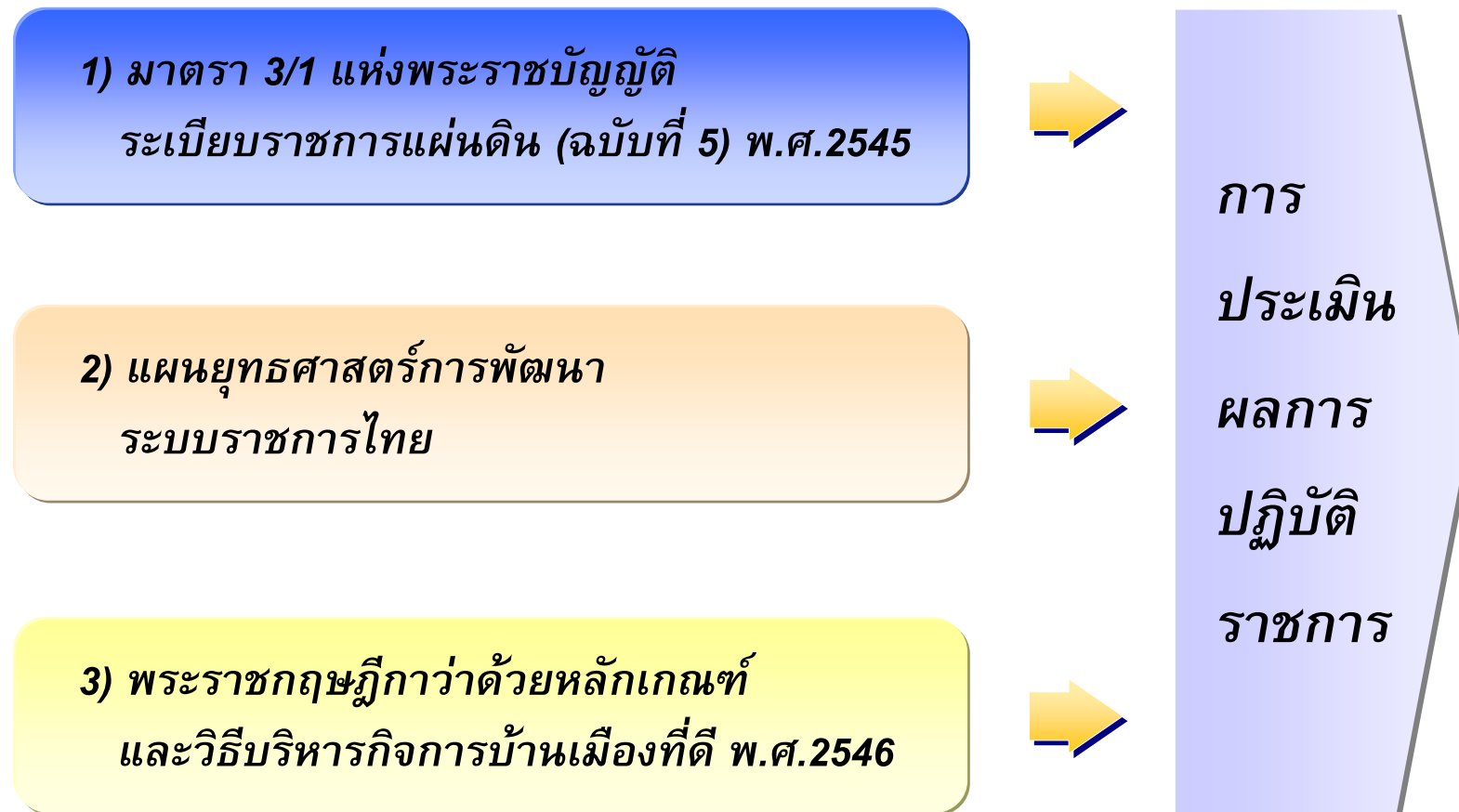
“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

# 1) ที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ





## ขั้นตอนการประเมินผล การปฏิบัติราชการ

# ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

## การจัดทำคำรับรอง

ทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจ



กระทรวง/กลุ่มภารกิจ ส่งแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนให้กับสำนักงาน ก.พ.ร.



คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล ผู้แทนของส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. และที่ปรึกษา ก.พ.ร. (ทริส) ร่วมกันพิจารณาความเหมาะสมของ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนของ กระทรวง/กลุ่มภารกิจ



ลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจ



กรมส่งแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนให้กระทรวง/กลุ่มภารกิจ พิจารณาความเหมาะสม จากนั้นกระทรวง/กลุ่มภารกิจส่งแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวต่อไปยัง สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลและ อ.ก.พ.ร.



สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการเจรจาฯ และ อ.ก.พ.ร. ให้กระทรวง/กลุ่มภารกิจทราบเพื่อให้กรมปรับปรุงแก้ไข



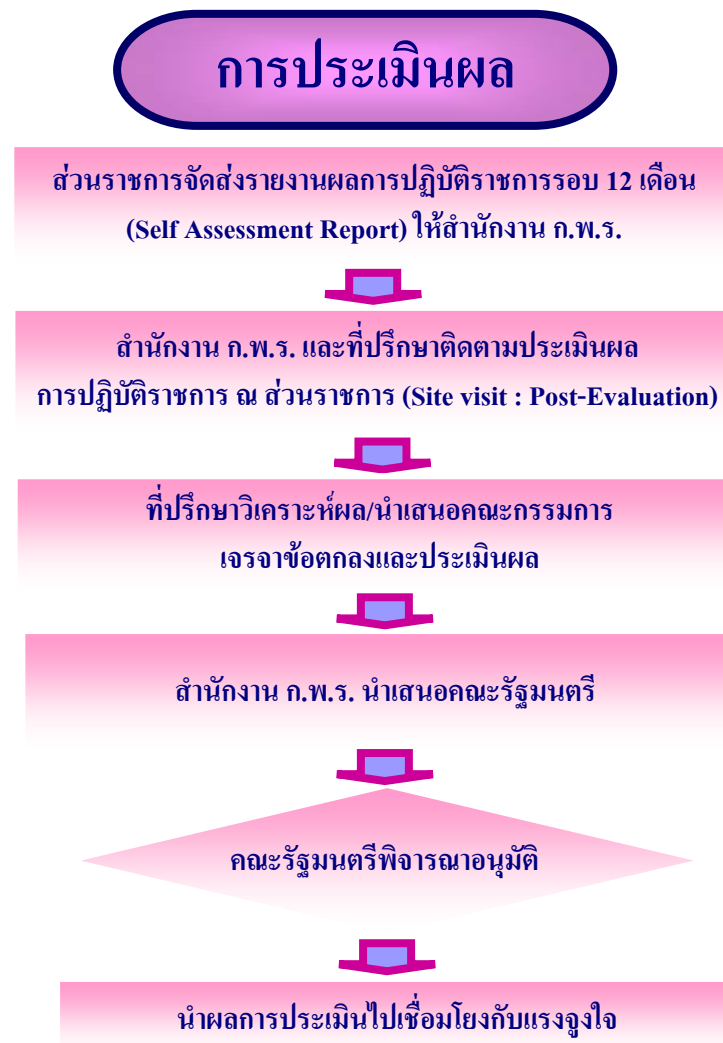
กรมดำเนินการแก้ไขตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ฯ จากนั้น กระทรวง/กลุ่มภารกิจ จัดให้มีการลงนามคำรับรองฯระดับกรมและส่งคำรับรองฯ ดังกล่าวไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.

## บทบาท

| คณะกรรมการฯ | ส่วนราชการ | ที่ปรึกษา ก.พ.ร. |
|-------------|------------|------------------|
|             | ✓          |                  |
|             | ✓          |                  |
| ✓           | ✓          | ✓                |
|             |            |                  |
| ✓           | ✓          |                  |
|             |            |                  |
| ✓           | ✓          |                  |
|             | ✓          | ✓                |
|             | ✓          |                  |



## 2) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ



## 2) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ<br>และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ปี พ.ศ.2550      |                 |      |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|------|
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ก.ย.             | ต.ค.            | พ.ย. |
| 1.                                                                         | ชี้แจงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551                                                                                                                                                                                                                       | 13               |                 |      |
| 2.                                                                         | <p>พิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัด เป้าหมาย น้ำหนัก และเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551</p> <p>สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการพิจารณาตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ</p> | 26 ก.ย. - 2 ต.ค. |                 |      |
| 3.                                                                         | <p>พิจารณาตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง</p> <p>ส่วนราชการดำเนินการพิจารณาข้อตกลงระดับกรม</p>                                                      |                  | 8 ต.ค. - 2 พ.ย. |      |

## 2) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ<br>และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ปี พ.ศ. 2550 | ปี พ.ศ. 2551 |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ธ.ค.         | ม.ค.         |
| 4.                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ส่วนราชการส่งคำรับรองการปฏิบัติราชการที่รัฐมนตรีว่าการฯ ได้ลงนามแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร.เพื่อรวบรวมนำเสนอ นายกรัฐมนตรีลงนามรับรับรองฯ</li> <li>■ ส่วนราชการส่งสำเนาคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ และกรมที่ได้ลงนามแล้วให้สำนักงาน ก.พ.ร.จำนวน 1 ชุด</li> <li>■ ส่วนราชการส่งรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI template) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุดและแผ่นบันทึกข้อมูล 1 แผ่น</li> <li>■ ส่วนราชการส่งประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุดและข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จำนวน 1 ชุด</li> </ul> | 15           |              |
| 5.                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งผลการตรวจสอบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Audit) ให้ส่วนราชการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              | 1-31         |

## 2) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ<br>และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ |                                                                                                                                                                                                                                  | ปี พ.ศ. 2551 |                      |      |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|------|
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                  | มี.ค.        | เม.ย.                | พ.ค. |
| 6.                                                                         | ■ ส่วนราชการส่งรายงานการประเมินผลตนเอง (Self Assessment Report) รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2550 – 31 มีนาคม 2551) จำนวน 3 ชุด และแผ่นบันทึกข้อมูล 1 แผ่นให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรอก e – SAR Card เข้าระบบ ในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. |              | 30                   |      |
| 7.                                                                         | ■ สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ครั้งที่1 (Site visit I: Pre - Evaluation)                                                                                          |              | 1 เม.ย. –<br>31 พ.ค. |      |

## 2) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ<br>และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ปี พ.ศ. 2551     |      |      |      |                    |      |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|------|--------------------|------|
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ม.ย.             | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค.               | พ.ย. |
| 8.                                                                         | ■ ส่วนราชการกรอก e – SAR Card รอบ 9 เดือน (1 ตุลาคม 2550 – 30 มิถุนายน 2551) เข้าระบบในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  | 16   |      |      |                    |      |
| 9.                                                                         | ■ ที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1 ม.ย. – 31 ส.ค. |      |      |      |                    |      |
| 10.                                                                        | ■ ส่วนราชการส่งรายงานการประเมินผลตนเอง (Self Assessment Report) รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2550 – 30 กันยายน 2551) จำนวน 3 ชุด และแผ่นบันทึกข้อมูล 1 แผ่น ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรอก e – SAR Card เข้าระบบในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.                                                                                                                                                                                                   |                  |      |      |      | 31                 |      |
| 11.                                                                        | <p>■ สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ณ ส่วนราชการ ครั้งที่ 2 (Site visit II : Post - Evaluation)</p> <p>■ สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมคำขอปรับปรุงรายละเอียดตัวชี้วัดของส่วนราชการที่มีเหตุจำเป็นและขอให้พิจารณาความเหมาะสมเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ตัวชี้วัดที่คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงฯ มีความเห็นให้ดำเนินการตามคำรับรองฯ ไปก่อน เสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณา ร่วมกับข้อมูลการรายงานการประเมินผลตนเอง และข้อมูลจากการ Site</p> |                  |      |      |      | 1 ต.ค.-<br>30 พ.ย. |      |



# กรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการ

### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ





### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

#### มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง
- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ
- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลักของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า

#### มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

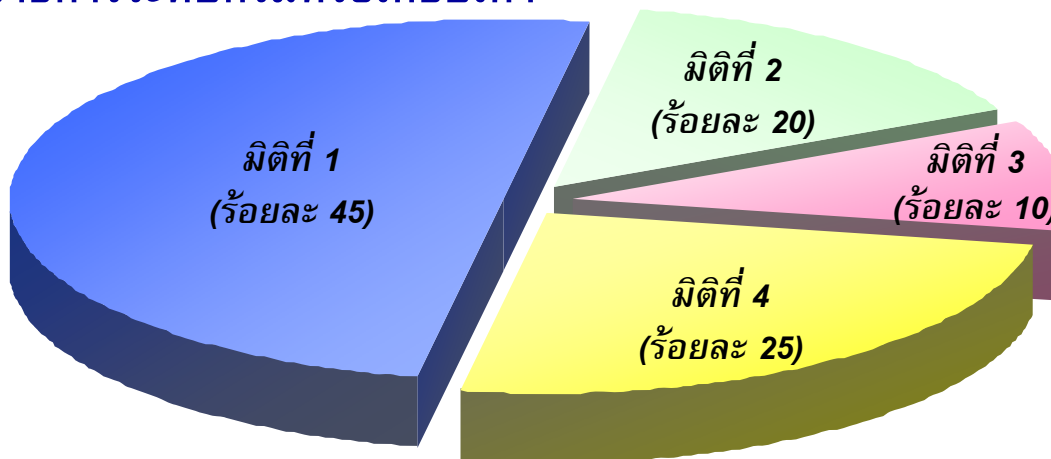
- การเสริมสร้างธรรมาภิบาล
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

- การบริหารงบประมาณ
- ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน
- การรักษามาตรฐานระยะเวลา การให้บริการ
- (การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย)

#### มติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร

- การบริหารจัดการองค์กร
- การพัฒนากฎหมาย





### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ประเด็นการประเมินผล                                                        |                                                                                                                                                                                           | น้ำหนัก |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>มติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 45)</b> |                                                                                                                                                                                           |         |
| <b>● ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ</b>                                       |                                                                                                                                                                                           |         |
| 1                                                                          | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง                                                                                                  | 13      |
|                                                                            | - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน                                                                                                                    | 2       |
| 2                                                                          | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ<br>(หากไม่มีกลุ่มภารกิจให้นำน้ำหนักไปไว้ที่ตัวชี้วัด 1 ร้อยละ 5 และ ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละ 5) | 10      |
| 3                                                                          | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า                                                   | 15      |
|                                                                            | -ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ(ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ)                                                                                                             | 5       |

### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ประเด็นการประเมินผล                                       |                                                                                                                                                                           | น้ำหนัก |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 20) |                                                                                                                                                                           |         |
| ● การเสริมสร้างธรรมาภิบาล                                 |                                                                                                                                                                           |         |
| 4                                                         | ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ                                                         | 6       |
| 5                                                         | ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ                                                                                                                         | 3       |
| 6                                                         | ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                                                                     | 6       |
|                                                           | 6.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแนวทาง/มาตรการ/แผนงาน/โครงการหรือแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติราชการ | (3)     |
|                                                           | 6.2 การจัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐและข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง             | (1)     |
|                                                           | 6.3 ร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                        | (2)     |

### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ประเด็นการประเมินผล                                                   |                                                                                | น้ำหนัก |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ● ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                          |                                                                                |         |
| 7                                                                     | ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                       | 5       |
| มิติที่ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 10) |                                                                                |         |
| ● การบริหารงบประมาณ                                                   |                                                                                |         |
| 8                                                                     | ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน                              | 3       |
| ● ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน                                         |                                                                                |         |
| 9                                                                     | ระดับความสำเร็จของการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ                               | 3       |
| ● การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ                                 |                                                                                |         |
| 10                                                                    | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ | 2       |

### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ประเด็นการประเมินผล                                                                                         |                                                                                    | น้ำหนัก |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ● ตัวชี้วัดเลือก                                                                                            |                                                                                    |         |
| ● การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย (ถ้าไม่เลือกให้นำน้ำหนักไปไว้ที่ตัวชี้วัด 9 ร้อยละ 1 และ ตัวชี้วัดที่ 10 ร้อยละ 1) |                                                                                    |         |
| 11                                                                                                          | ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต                                     | 2       |
| มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 25)                                                       |                                                                                    |         |
| ● การบริหารจัดการองค์กร                                                                                     |                                                                                    |         |
| 12                                                                                                          | ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ                              | 22      |
|                                                                                                             | 12.1 ระยะเวลาการส่งรายงานการประเมินตนเอง                                           | (1)     |
|                                                                                                             | 12.2 ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความครบถ้วนในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง | (6)     |
|                                                                                                             | 12.3 ผลคะแนนจากรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ 7 หมวด                                | (15)    |

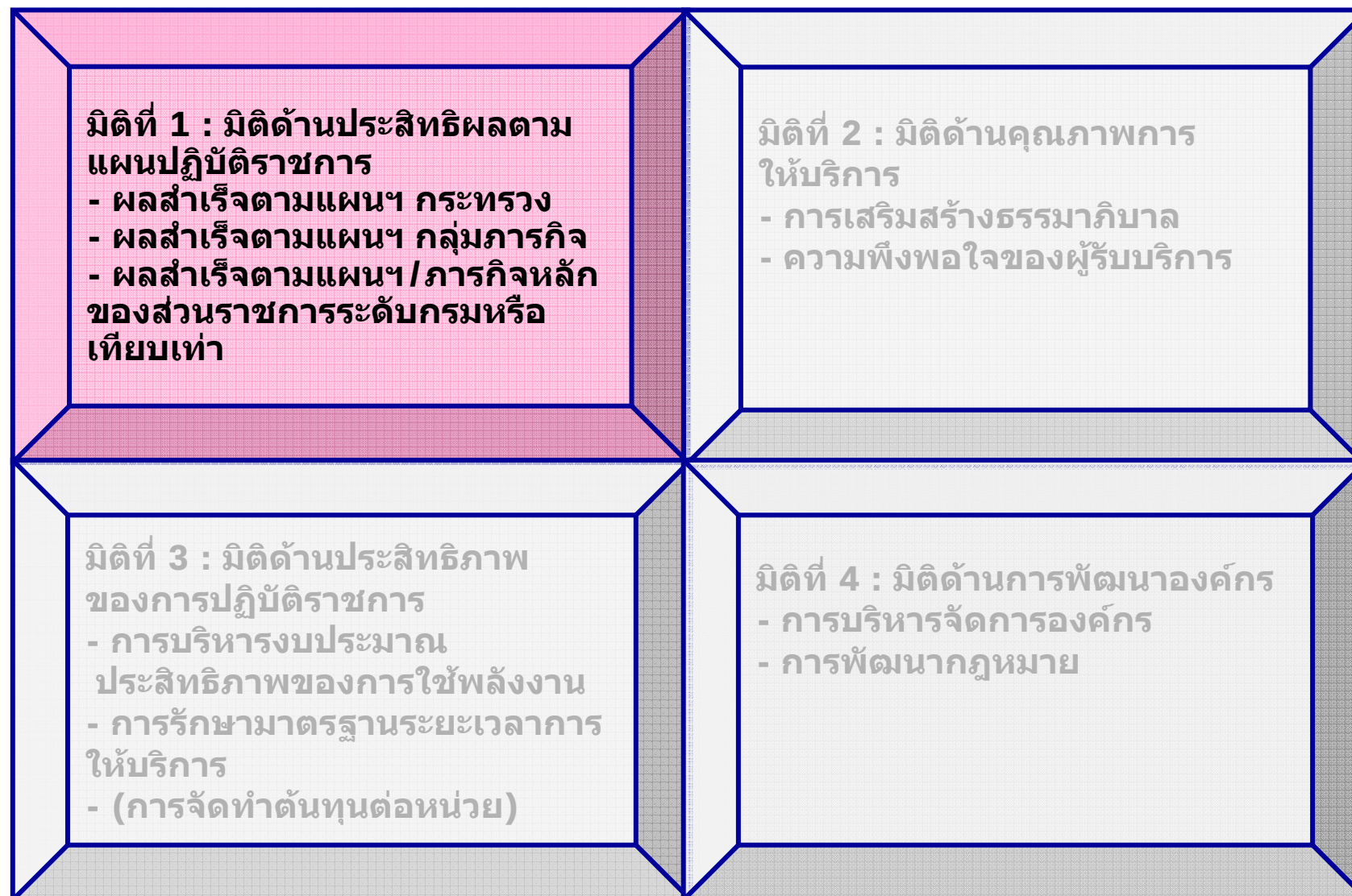
### 3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

| ประเด็นการประเมินผล |                                                              | น้ำหนัก |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| ● การพัฒนากฎหมาย    |                                                              |         |
| 13                  | ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ | 3       |



# รายละเอียดตัวชี้วัดตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ

# มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ



## มติที่ 1 มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

### ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ

#### ตัวชี้วัดที่ 1 (น้ำหนักร้อยละ 15)

“ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง”

#### ตัวชี้วัดที่ 2 (น้ำหนักร้อยละ 10)

“ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ”

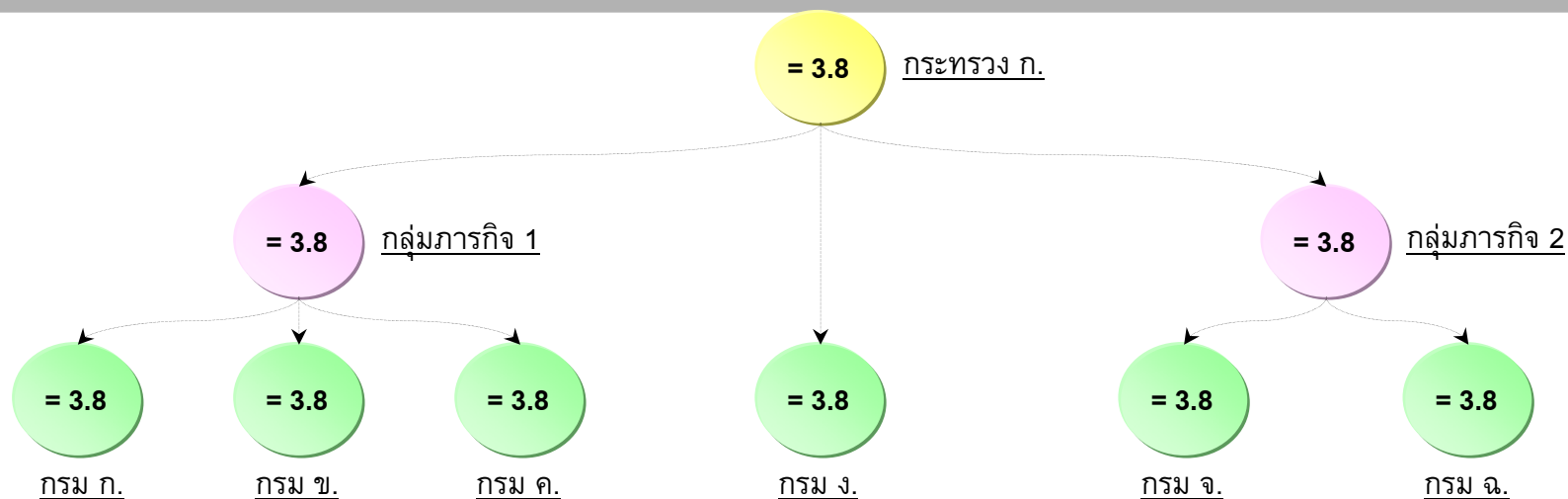
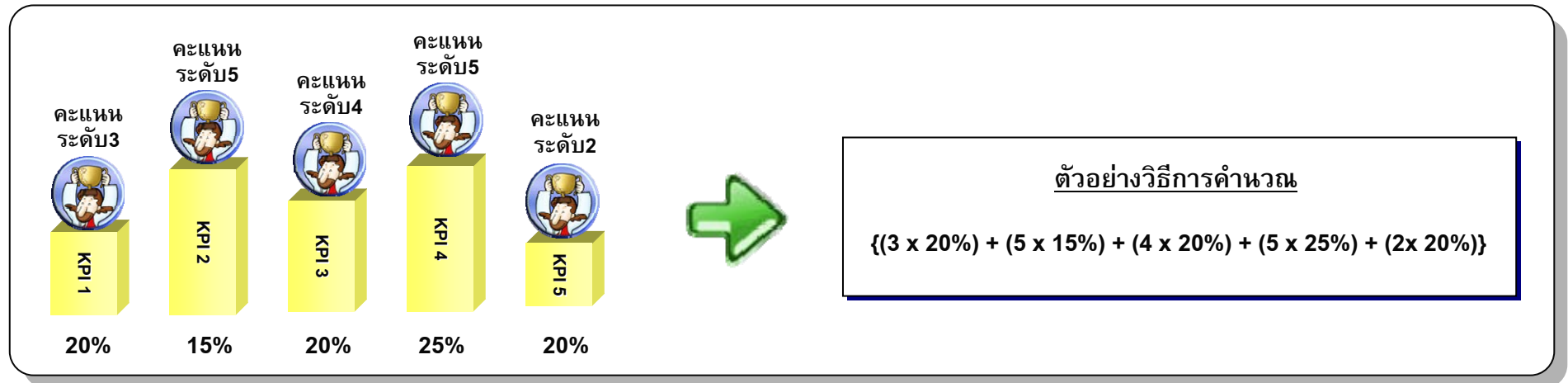


- คำอธิบาย:
- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงล่าสุดที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ
  - ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุตามแผนปฏิบัติราชการและเป้าหมายที่กำหนดไว้
  - จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง



## มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

### ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ



ตัวอย่างการกระจายคะแนน: ผลคะแนนที่ได้รับจากตัวชี้วัดในระดับกระทรวง ก. (ได้คะแนนเท่ากับ 3.8) จะกระจายไปเป็นคะแนนของตัวชี้วัดในระดับกลุ่มภารกิจ และกระจายต่อเป็นคะแนนของระดับกรม

## มิตินี้ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

รายละเอียดตัวชี้วัดที่ 1. x

“ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือ  
เคาน์เตอร์บริการประชาชน”

## มติที่ 1 มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ

### ตัวชี้วัดที่ 1.x (น้ำหนักร้อยละ 2)

“ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน”

#### คำอธิบาย

- ความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง กระทรวงนำเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร.ที่ได้จัดส่งให้กระทรวงแล้ว ซึ่งเป็นกรอบการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับ ไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

## มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ

### ตัวชี้วัดที่ 1.x (น้ำหนักร้อยละ 2)

“ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน”

#### คำอธิบาย

■ “ศูนย์บริการร่วม” คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาจัดบริการ ณ จุดบริการเดียวกันซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ ทั้งนี้ โดยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง หน่วยงานสนับสนุนจากภาครัฐหรือหน่วยงานภายในกำกับของรัฐ รวมถึงหน่วยงานภาคเอกชน ศูนย์บริการร่วมอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่จากแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

.....(มีต่อ)

## มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ

### ตัวชี้วัดที่ 1.x (น้ำหนักร้อยละ 2)

“ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน”

#### คำอธิบาย (ต่อ)

ณ ศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณีโดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

■ “เคาน์เตอร์บริการประชาชน” คือ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดหน่วยให้บริการในลักษณะของเคาน์เตอร์หรือหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก และสามารถให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการเพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกในการรับ

บริการภาครัฐ

## มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ

**ตัวชี้วัดที่ 1.x** (น้ำหนักร้อยละ 2)

**“ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน”**

ศูนย์บริการร่วม



| เกณฑ์การให้คะแนน |         |         |         |         |
|------------------|---------|---------|---------|---------|
| ระดับ 1          | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
| 4 ข้อ            | 8 ข้อ   | 12 ข้อ  | 17 ข้อ  | 22 ข้อ  |

เคาน์เตอร์บริการประชาชน



|       |       |        |        |        |
|-------|-------|--------|--------|--------|
| 4 ข้อ | 9 ข้อ | 13 ข้อ | 18 ข้อ | 23 ข้อ |
|-------|-------|--------|--------|--------|

หมายเหตุ: พิจารณาประเมินผลจากจำนวนเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน เฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับ ที่กระทรวงสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ

## เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน เฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับ

| เกณฑ์ชี้วัดบังคับ                                                                                   | ศูนย์บริการร่วม | เคาน์เตอร์บริการประชาชน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| 1. มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ                                               | ✓               | ✓                       |
| 2. มีงานบริการหลากหลายจากหลายหน่วยงาน                                                               | ✓               | ✓                       |
| 3. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ (สำหรับการประเมินเคาน์เตอร์บริการประชาชนเท่านั้น)                    | -               | ✓                       |
| 4. มีการให้บริการด้านข้อมูล-ข่าวสาร                                                                 | ✓               | ✓                       |
| 5. มีการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ                                                                   | ✓               | ✓                       |
| 6. มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ                                                                          | ✓               | ✓                       |
| 7. มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย (สำหรับการประเมินศูนย์บริการร่วมเท่านั้น) | ✓               | -                       |
| 8. มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (สำหรับการประเมินเคาน์เตอร์บริการประชาชนเท่านั้น)                  | -               | ✓                       |
| 9. มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม                                                          | ✓               | ✓                       |

## เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน เฉพาะเกณฑ์ชีวิตบังคับ

| เกณฑ์ชีวิตบังคับ                                                                                      | ศูนย์บริการร่วม | เคาน์เตอร์<br>บริการประชาชน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| 10. มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันในด้านข้อมูล-ข่าวสาร และรับเรื่อง-ส่งต่อ        | ✓               | ✓                           |
| 11. มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ”                                          | ✓               | ✓                           |
| 12. มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ “ที่จุดให้บริการ”                                            | ✓               | ✓                           |
| 13. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” และบริเวณ “ที่จุดให้บริการ” | ✓               | ✓                           |
| 14 มีการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นลายลักษณ์อักษร                                   | ✓               | ✓                           |
| 15. การนำผลการศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาบริการ                      | ✓               | ✓                           |
| 16. มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ                                             | ✓               | ✓                           |



## เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน เฉพาะเกณฑ์ชีวิตบังคับ

| เกณฑ์ชีวิตบังคับ                                                                                       | ศูนย์บริการร่วม | เคาน์เตอร์<br>บริการประชาชน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| 17. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                               | ✓               | ✓                           |
| 18. มีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามที่ได้กำหนดไว้                                                  | ✓               | ✓                           |
| 19. มีสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนตามที่พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ณ จุดบริการ        | ✓               | ✓                           |
| 20. มีการจัดอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน | ✓               | ✓                           |
| 21. มีจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่เหมาะสม                                                           | ✓               | ✓                           |
| 22. มีจำนวนงานบริการที่เหมาะสม                                                                         | ✓               | ✓                           |
| 23. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย | ✓               | ✓                           |
| 24. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยรวม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย               | ✓               | ✓                           |

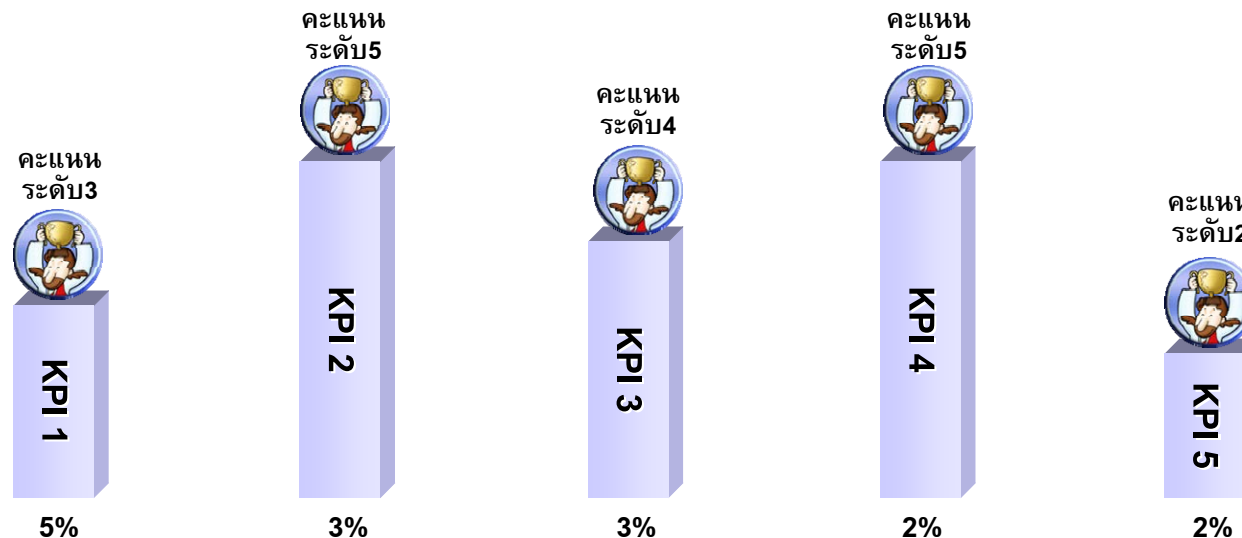
## มิตินี้ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

### ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ

#### ตัวชี้วัดที่ 3 (น้ำหนักร้อยละ 15)

“ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของส่วนราชการระดับกรม หรือเทียบเท่า”

กรม ก.



- คำอธิบาย:**
- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของกระทรวงล่าสุดที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ
  - ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงต้องร่วมรับผิดชอบผลการดำเนินงานให้บรรลุตามแผนปฏิบัติการและเป้าหมายที่กำหนดไว้
  - จำนวนตัวชี้วัดที่ทำความตกลงควรมีความเหมาะสม ครอบคลุมแผนปฏิบัติการของกระทรวง

## มติที่ 1 มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ 3.x (น้ำหนักร้อยละ 5)

ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ(ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)

### คำอธิบาย

วัดผลสำเร็จจากร้อยละของผลผลิต (Output) เชิงปริมาณของงานหรือโครงการที่ส่วนราชการทำได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เทียบกับเป้าหมายผลผลิตของตัวชี้วัดเชิงปริมาณสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่กำหนดไว้ตาม  
“เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551”

เงื่อนไข :กรณีส่วนราชการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายผลผลิตที่กำหนดไว้ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงบประมาณก่อน

## มติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมินผล: ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ 3.x (น้ำหนักร้อยละ 5)

ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ(ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)

| เกณฑ์การให้คะแนน |         |         |         |         |
|------------------|---------|---------|---------|---------|
| ระดับ 1          | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
| 80               | 85      | 90      | 95      | 100     |

เงื่อนไข :กรณีส่วนราชการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายผลผลิตที่กำหนดไว้ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงบประมาณก่อน

# มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

## มิตีที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

- ความสำเร็จตามแผนฯ กระทรวง
- ความสำเร็จตามแผนฯ กลุ่มภารกิจ
- ความสำเร็จตามแผนฯ/ภารกิจหลักของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า

## มิตีที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- การเสริมสร้างธรรมาภิบาล
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## มิตีที่ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

- การบริหารงบประมาณ
- ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน
- การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
- (การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย)

## มิตีที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร

- การบริหารจัดการองค์กร
- การพัฒนากฎหมาย

## มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

### รายละเอียดตัวชี้วัดที่ 4

“ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ”

## มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการประเมินผล : การเสริมสร้างธรรมาภิบาล

### ตัวชี้วัดที่ 4 (น้ำหนักร้อยละ 6)

“ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ”

#### คำอธิบาย:

พิจารณาจากกระบวนการบริหารราชการและการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อกระตุ้นการปรับระบบราชการสู่การบริหารราชการที่เปิดเผย โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาระบบราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

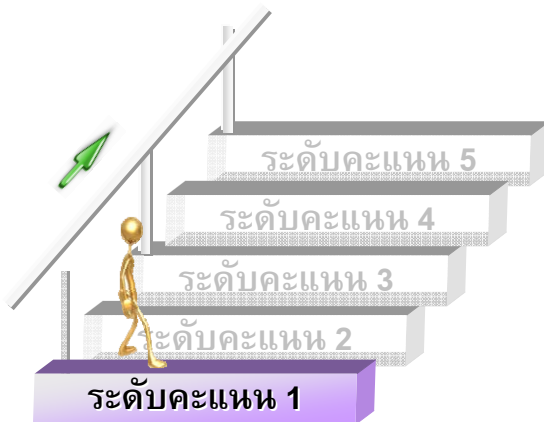
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา คือ การพัฒนาที่เกิดจากกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ และภาคอื่นๆ นอกภาครัฐ เช่น ธุรกิจเอกชน ประชาชน ชุมชน และองค์กรต่างๆ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมแรงร่วมใจในการ

**nsa** ดำเนินการ และร่วมรับประโยชน์จากการพัฒนา

## รายละเอียดตัวชี้วัดเพิ่มเติม

### ตัวชี้วัดที่ 4 (น้ำหนักร้อยละ 6)

“ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม  
ในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ”



- ❑ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 5 ช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ❑ มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างน้อย 3 ช่องทาง และมีการนำความคิดเห็นของประชาชน ไปประกอบการบริหารงาน อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง