

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ตัวอย่าง : กรณีส่วนราชการเลือกที่จะลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

งานบริการและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

งานบริการ	น้ำหนัก (%)	ข้อมูลพื้นฐาน (ระยะเวลา)
✓ 1. การจดทะเบียนจํานอง	1	30 นาที
✓ 2. งานออกโฉนดที่ดินเฉพาะราย	2	4 วันทำการ
✓ 3. งานบัตรประจำตัวประชาชน	2	50 นาที

หากไม่มีข้อมูลพื้นฐานปี 2546 ให้ใช้ตัวเลขจากการสำรวจล่าสุดในปีงบประมาณ 2547 เป็นข้อมูลพื้นฐาน

พิจารณาให้น้ำหนักตามความสำคัญ/ผลกระทบของงานบริการที่เลือกมา

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

- ลดขั้นตอนการให้บริการ (เน้นคุณภาพสำคัญ)



1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ลดได้ 10%	ลดได้ 20%	ลดได้ 30%	ลดได้ 40%	ลดได้ 50%

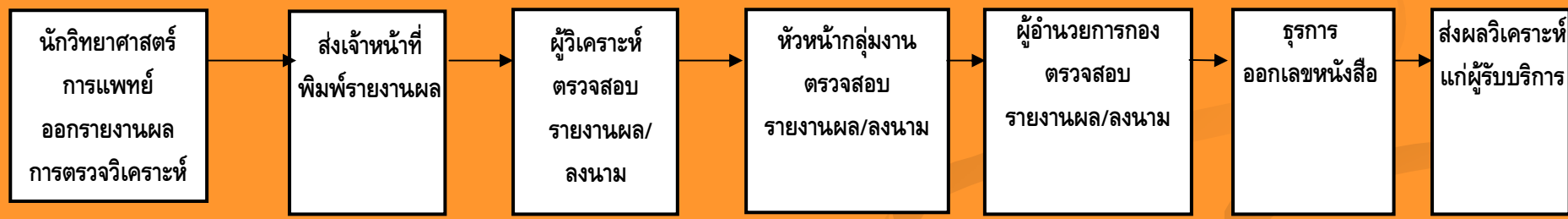
ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

จังหวัดต้องระบุขั้นตอนย่อยที่ดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเปรียบเทียบในการประเมินผล

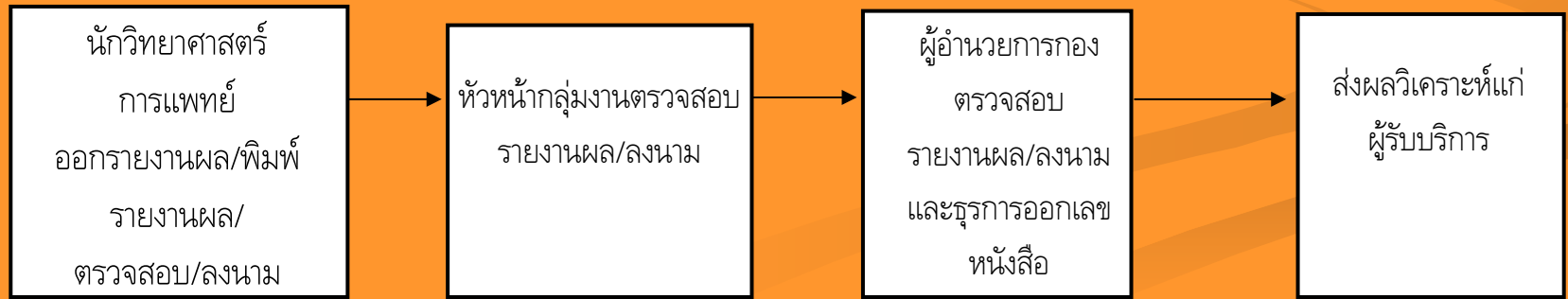
ตัวอย่าง : กรณีส่วนราชการเลือกที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

ตัวอย่าง การให้บริการการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลพื้นฐานก่อนการปรับปรุงการบริการ จำนวน 7 ขั้นตอนย่อย



ผลการดำเนินงานหลังปรับปรุงการบริการ จำนวน 4 ขั้นตอนย่อย



ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ตัวอย่าง

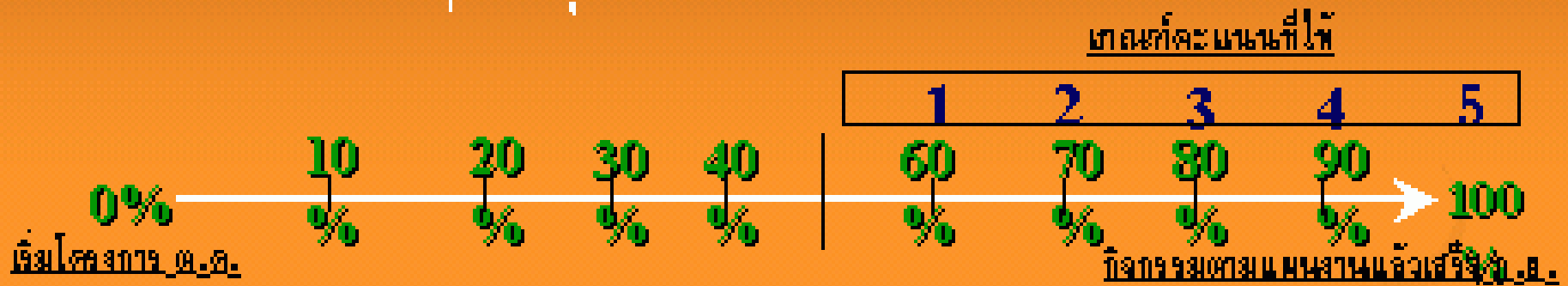
วิธีการประเมินผล

เรื่อง/งาน/ขั้นตอน	1. ข้อมูลพื้นฐาน	2. ผลการดำเนินงานจริง ปี 2547	3. ระยะเวลา/ ขั้นตอนที่ลดได้ (1-2)	4. ร้อยละของระยะเวลาที่ลดลงได้ (3/1)*100
1. การจดทะเบียนนำหนังสือ	30 นาที	30 นาที	0	$(0/30)*100 = 0$
2. งานออกใบอนุญาตที่ดินเฉพาะราย	4 วันทำการ	1 วันทำการ	3 วันทำการ	$(3/4)*100 = 75\%$
3. งานยุติประจําตัวประชาชน	50 นาที	30 นาที	20 นาที	$(20/50)*100 = 40$
4. งานทะเบียนราษฎร	4 ขั้นตอนย่อย	3 ขั้นตอนย่อย	1 ขั้นตอนย่อย	$(1/4)*100 = 25\%$

ที่ปรึกษา ก.ท. ๑. จะดำเนินการสุ่ม
ตรวจวัด เฝ้าระวังตามที่จังหวัดแจ้งมา

การเตรียมการของจังหวัดเพื่อการติดตามงานและการประเมินผล

ตัวชี้วัด ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ และเงินอื่นๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด



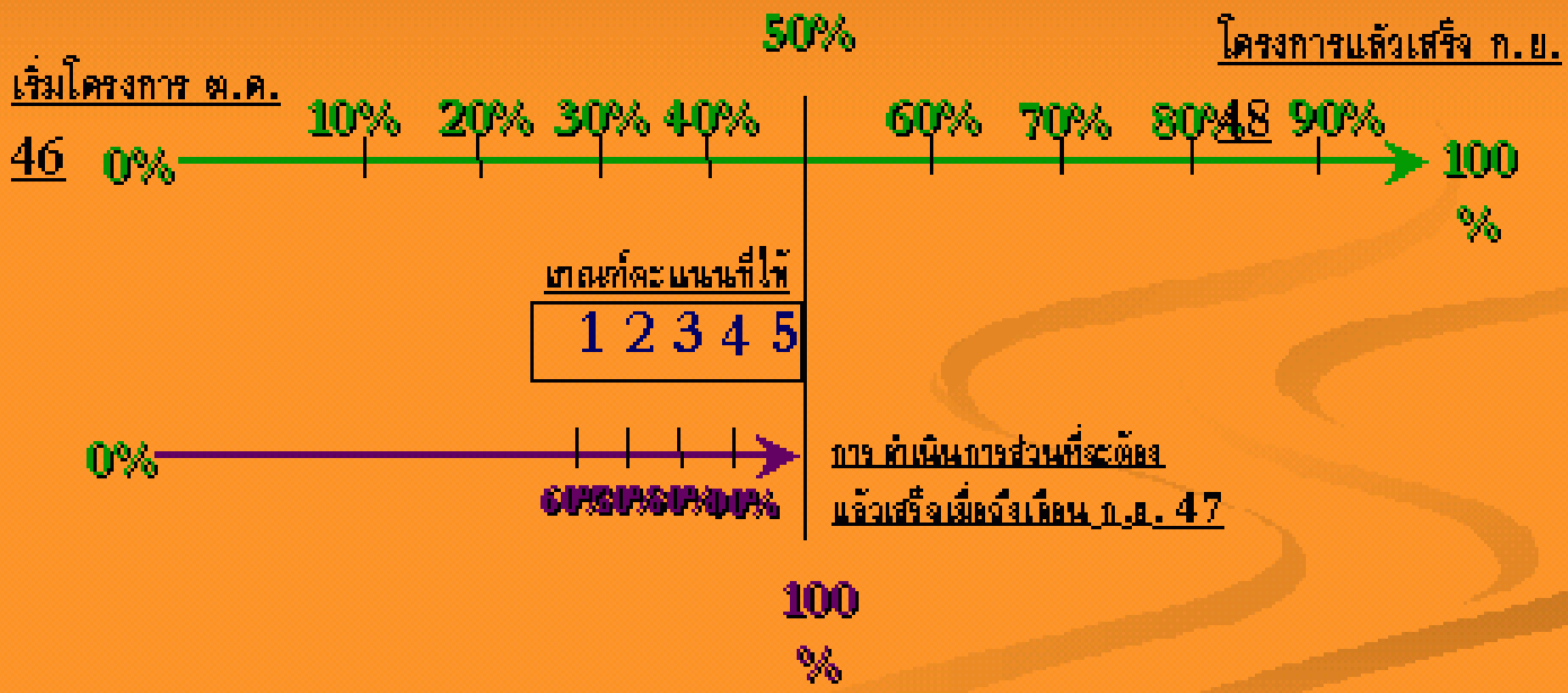
46 ส่วนราชการจัดทำรายละเอียดแผนโครงการ/แผนงาน โดยเปรียบเทียบกับการดำเนินโครงการที่วางแผนดำเนินงานไว้ในปี 2547 ได้แล้วเสร็จทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100



หากแผนโครงการ/แผนงานมีระยะเวลาดำเนินการเกินกว่า 1 ปี จะวัดผลความสำเร็จ โดยดูจากกิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินโครงการ **ส่วนที่จะต้องทำให้แล้วเสร็จ** ในปีงบประมาณที่ทำการประเมินผล **เท่านั้น**

ตัวชี้วัด ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินโครงการที่ได้รับ
จัดสรรงบประมาณ และเงินอื่นๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนางานจังหวัด

เปรียบเทียบการวัดผลจากความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ กรณีมีระยะเวลาตามแผนเกินกว่า 1 ปี



ตัวอย่าง แผนงาน / โครงการผลิตกระป๋องแม่พิมพ์

หลักการ พิจารณาความสำเร็จของ

กิจกรรมตามแผนงาน

จังหวัดต้องจัดทำและจัดส่งแผนงาน/โครงการให้
กับ ก.พ.ร. ภายใน **31 มีนาคม 2547**
เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสถานะประเมินผล

กิจกรรม	2546			2547									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มี.ย.	ก.ค.	ต.ค.	พ.ย.	
1. ประชาสัมพันธ์แก่เกษตรกรที่สนใจ		←	→										
2. จัดตั้งเกษตรกร					←	→							
3. ส่งอบรมเกษตรกร						←	→						
4. สนับสนุนปัจจัยการผลิต								←	→	←	→	←	→
5. ติดตามประเมินผล								←	→	←	→	←	→

การรายงานผลของผลซึ่งมีและสิ้นเชิงประมาณ จังหวัดต้องส่งเอกสาร/
หลักฐานในการได้ดำเนินการของแต่ละกิจกรรมให้ ก.พ.ร.

การเตรียมการของจังหวัดเพื่อการติดตามงานและการประเมินผล

4. ตัวชี้วัดที่ประเมินผลความคืบหน้าตามขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนด

กลุ่มที่ประเมินผลเป็น **Milestone** เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ต้องกำหนดรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งจังหวัดต้องแจ้งรายละเอียดการดำเนินงานภายใน **31 มีนาคม 2547**

4. ตัวชี้วัดที่ประเมินผลความคืบหน้าตามขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนด

หลักการพิจารณา

ตัวชี้วัด

ความสำเร็จของงาน
แต่ละระดับคะแนน

ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ

ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารองค์ความรู้ในองค์กร

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลของจังหวัด

ตัวอย่าง ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ

หลักการ: พิจารณาจากค ความสำเร็จของงานในแต่ละ ระดับคะแนน

<p>การรายงานผลของคดีซึ่งมีและสิ้นเชิงประมาณ จังหวัดต้องส่งเอกสาร/หลักฐานในการได้ดำเนินการของแต่ละชั้น คดีแพ่ง ก.พ.ร.</p>					<p>มีค่าความพึงพอใจใน ๑ ปีของผู้ที่เข้ามาขอแจ้งทำางานประมาณ</p>
		<p>๑ มีการปฏิบัติตามได้เมื่อไร</p>			<p>๑ มีการปฏิบัติตามได้เมื่อไร</p>
		<p>นำมงาน ชั้นตอนที่ 2 มาจัดทำแผนงาน เม ว่างงานอนุมัติ จาก ผู้มี คัมภีร์</p>	<p>นำมงาน ชั้นตอนที่ 2 มาจัดทำแผนงาน เม ว่างงานอนุมัติ จาก ผู้มี คัมภีร์</p>	<p>นำมงาน ชั้นตอนที่ 2 มาจัดทำแผนงาน เม ว่างงานอนุมัติ จาก ผู้มี คัมภีร์</p>	
		<p>จัดทำแบบสอบถาม : ค่าประเมินการอบรม โดยเน้น ๑ ๒ ๓ ๔ ๕</p>	<p>จัดทำแบบสอบถาม : ค่าประเมินการอบรม โดยเน้น ๑ ๒ ๓ ๔ ๕</p>	<p>จัดทำแบบสอบถาม : ค่าประเมินการอบรม โดยเน้น ๑ ๒ ๓ ๔ ๕</p>	<p>จัดทำแบบสอบถาม : ค่าประเมินการอบรม โดยเน้น ๑ ๒ ๓ ๔ ๕</p>
<p>จัดให้มีวงพบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้า ๑</p>	<p>จัดให้มีวงพบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้า ๒</p>	<p>จัดให้มีวงพบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้า ๓</p>	<p>จัดให้มีวงพบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้า ๔</p>	<p>จัดให้มีวงพบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้า ๕</p>	
<p>1 คะแนน</p>	<p>2 คะแนน</p>	<p>3 คะแนน</p>	<p>4 คะแนน</p>	<p>5 คะแนน</p>	

ตัวชี้วัด การพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database) ของจังหวัด

หลักการ: พิจารณาจากความสำเร็จของงานในแต่ละระดับคะแนน

การรายงานผลของคดีที่ปีและสิ้นปีงบประมาณ จังหวัดต้องส่งเอกสาร/หลักฐานในการดำเนินงานที่ดำเนินการจริงของแต่ละชั้นศาลให้ ก.ท.ร.

- เก็บรวบรวมข้อมูล คดี คดี
16 คดี
- เสนอโดยระบบ
PMOC

- เก็บรวบรวมข้อมูล คดี คดี
16 คดี
- ประมวลผลเป็น
Information

- เก็บรวบรวมข้อมูล คดี คดี
16 คดี
- ประมวลผลเป็น
Information

เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจุบัน
และข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี

เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจุบัน
และข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี

เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจุบัน
และข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี

- ๑๑๑ แบบฐานข้อมูล
- ถ้าพบหน่วยงาน
- ถ้าพบเครื่องใช้การเก็บข้อมูล

- ๑๑๑ แบบฐานข้อมูล
- ถ้าพบหน่วยงาน
- ถ้าพบเครื่องใช้การเก็บข้อมูล

- ๑๑๑ แบบฐานข้อมูล
- ถ้าพบหน่วยงาน
- ถ้าพบเครื่องใช้การเก็บข้อมูล

- ๑๑๑ แบบฐานข้อมูล
- ถ้าพบหน่วยงาน
- ถ้าพบเครื่องใช้การเก็บข้อมูล

และ ส่ง ค.ต.น.ค.ท.ร.น
สืบเสาะการติดตามระบบฐานข้อมูล
มูลนิธิพิทักษ์

และ ส่ง ค.ต.น.ค.ท.ร.น
สืบเสาะการติดตามระบบฐานข้อมูล
มูลนิธิพิทักษ์

และ ส่ง ค.ต.น.ค.ท.ร.น
สืบเสาะการติดตามระบบฐานข้อมูล
มูลนิธิพิทักษ์

และ ส่ง ค.ต.น.ค.ท.ร.น
สืบเสาะการติดตามระบบฐานข้อมูล
มูลนิธิพิทักษ์

และ ส่ง ค.ต.น.ค.ท.ร.น
สืบเสาะการติดตามระบบฐานข้อมูล
มูลนิธิพิทักษ์

1 คะแนน

2 คะแนน

3 คะแนน

4 คะแนน

5 คะแนน

4. ตัวชี้วัดที่ประเมินผลความคืบหน้าตามขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนด

หลักการพิจารณา

ตัวชี้วัด

ความสำเร็จของ
กิจกรรม
ตามแผนงาน

จำนวนกิจกรรม...ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

ร้อยละของความสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ.....

การเตรียมการของจังหวัดเพื่อการติดตามงานและการประเมินผล

จัดทำและส่งแผนงาน/โครงการให้ ก.พ.ร. ภายในวันที่

กำหนดผู้รับผิดชอบ / แบบฟอร์มในการรวบรวมข้อมูล

ติดตามผลการทำงาน

รายงานผลการดำเนินงานสิ้นปี (พร้อม
แนบเอกสาร/หลักฐานการทำงาน)

สรุปตรวจผลการทำงานโดยที่ปรึกษา ก.พ.ร.

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของกา พัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร

หลักการ: พิจารณาจากความสำเร็จ 2 ส่วน

การ งานตลอดทั้งปีและสิ้นปีงบประมาณ จึงขอตั้งส่ง เอกสาร/หลักฐานในการดำเนินงานให้กับ ก.ท.ร.

ตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติราชการ	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. ความสำเร็จในการถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ					
1.1 จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมข้าราชการในวิทยาการ/	2	3	4	5	6
1.2 ความพึงพอใจของจำนวนข้าราชการที่ฝึกอบรม	40	50	60	70	80
2. ความสำเร็จในการจัดตั้งทีมงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร					
2.1 ผลสำเร็จในการจัดตั้งทีมงาน	ไม่สำเร็จ	-	-	-	สำเร็จ
2.2 ผลสำเร็จในการจัดทำแผนปฏิบัติการ	ไม่สำเร็จ	-	-	-	สำเร็จ

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของกา รมพัฒนา ระบบบริหารความรู้ในองค์กร

ตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติราชการ	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. ความสำเร็จในการถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ					
1.1 จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมวิชาการในวิทยาการ/ความรู้ใหม่ ต่อปี	2	3	4	5	6

การฝึกอบรมวิชาการ / ความรู้ใหม่ จะพิจารณาับผลงานการณีสที่ส่วนราชการ/จังหวัด ได้จัดหลักสูตร ที่เป็นความรู้ใหม่ๆ โดยเป็นเนื้อหา ความรู้เกี่ยวกับ การจัดระบบบริหารความรู้ในองค์กร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติราชการ ซึ่งเกิดประโยชน์ ผลสัมฤทธิ์ ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ/จังหวัด หรือเป็นวิทยากรที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติราชการ ได้ด้วยแนวทางของ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของกา พัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. ความสำเร็จในการถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ					
1.2 ร้อยละเฉลี่ยของจำนวนข้าราชการที่ฝึกอบรม	40	50	60	70	80

พิจารณาจากความสำเร็จ 2 ส่วน

ให้น้ำหนักเป็น

ร้อยละของจำนวนข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด

ร้อยละเฉลี่ยของจำนวนข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละปี

สูตรการคำนวณ

$$\frac{(\text{จำนวนข้าราชการที่ได้รับการฝึกอบรม})}{\text{จำนวนข้าราชการทั้งหมดของจังหวัด}} \times 100$$

สูตรการคำนวณ

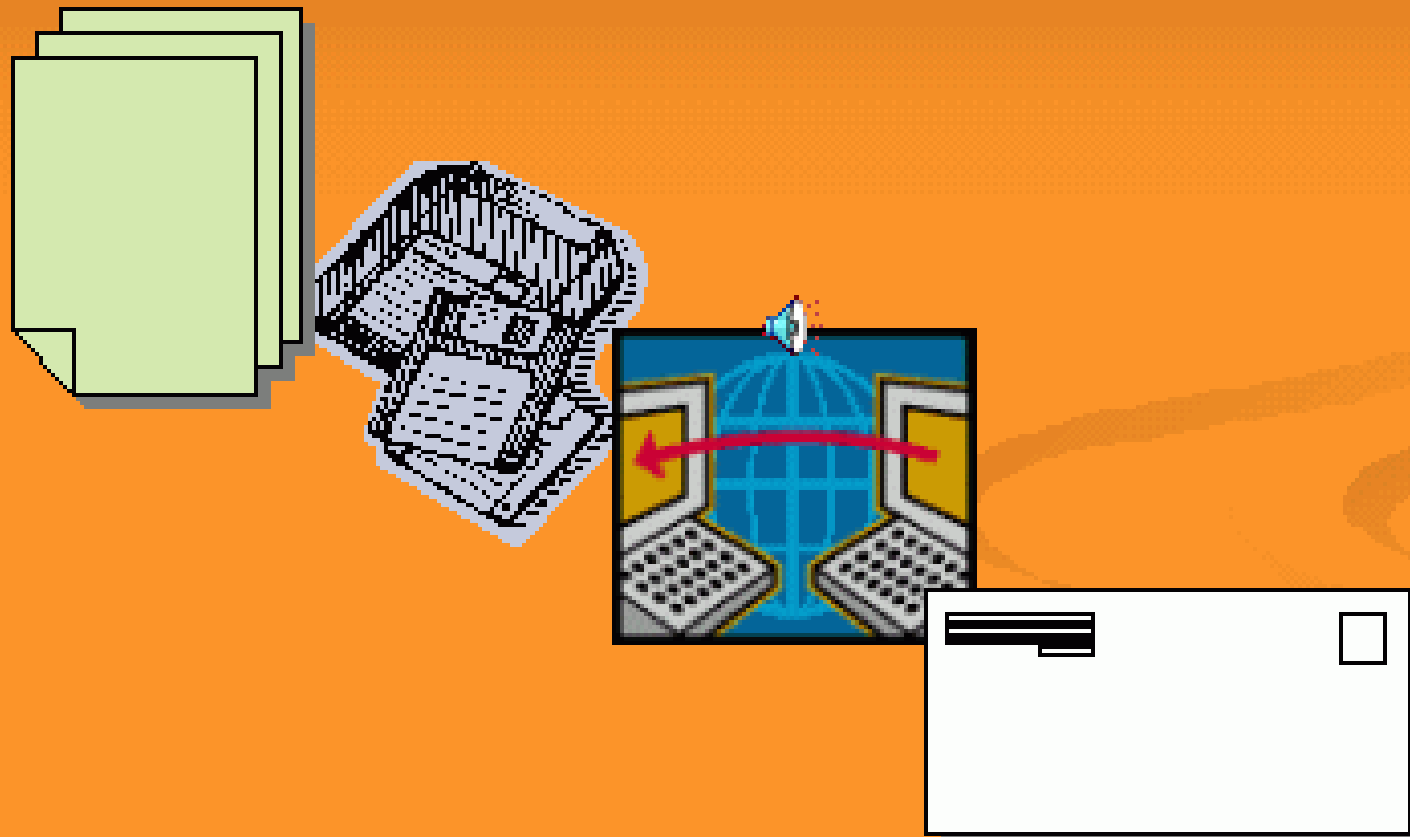
$$\frac{(\text{ร้อยละของผลงานครั้งที่ 1} + \text{ร้อยละของผลงานครั้งที่ 2} + \dots + \text{ร้อยละของผลงานครั้งที่ n})}{\text{จำนวนปีในการศึกษา n}} \times 100$$

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
2. ความสำเร็จในการจัดตั้งทีมงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร					
2.1 ผลสำเร็จในการจัดตั้งทีมงาน	ไม่สำเร็จ	-	-	-	สำเร็จ
2.2 ผลสำเร็จในการจัดทำแผนปฏิบัติการ	ไม่สำเร็จ	-	-	-	สำเร็จ

การรายงานผล จังหวัดต้องส่งเอกสาร/หลักฐาน
ในการดำเนินงานแล้วเสร็จให้กับ ก.พ.ร.

การติดตามงานและรายงานผล



แบบฟอร์มรายงานการติดตามงาน

ชื่อตัวชี้วัด :

ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล : เบอร์ติดต่อ :

สถานะการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย :

ต่ำกว่าเป้าหมาย

เท่ากับเป้าหมาย

ดีกว่าเป้าหมาย

ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล : เบอร์ติดต่อ :

การดำเนินงาน :

ปัจจัยที่สนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

การรายงานผลการดำเนินงานงวดสิ้นปี

ตัวอย่างตารางรายงานผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ชื่อ (จังหวัด)

ตารางรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ผลการดำเนินงานของ (จังหวัด) ในช่วงเดือน (ต.ค. 46 - ก.ย. 47) อยู่ในระดับ “(คะแนน)”

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	หน่วย วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตามพันธกิจ										
ตัวชี้วัด										
มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการ										
ตัวชี้วัด										
มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ										
ตัวชี้วัด										
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนา องค์กร										
ตัวชี้วัด										

รวม

แบบฟอร์มรายงานการประเมินผลตนเอง (Self Assessment Report)

ชื่อตัวชี้วัด :

ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล :

เบอร์ติดต่อ :

ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล :

เบอร์ติดต่อ :

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ผลการดำเนินงาน		
2545	2546	2547

ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนน				
1	2	3	4	5

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

น้ำหนัก	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ปัจจัยที่สนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ตัวอย่าง รายงานการติดตามงาน

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้

ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล : นายนิยม

เบอร์ติดต่อ : 077-218469

ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล : น.ส. สมศรี

เบอร์ติดต่อ : 077-218963

สถานะการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย :

ต่ำกว่าเป้าหมาย

เท่ากับเป้าหมาย

ดีกว่าเป้าหมาย

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

จากงบประมาณหมวดงบดำเนินงานที่จังหวัดได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ 2547 ทั้งหมด 1,000,000 บาท ข้อมูล ณ 30 เม.ย. 2547 จังหวัดได้ใช้จ่ายเงินงบประมาณในหมวดดังกล่าวไปทั้งสิ้น 330,000 บาท โดยแบ่งเป็นรายการได้ดังนี้

	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	การใช้จ่ายจริง
ค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ	200,000	80,000
ค่าสาธารณูปโภค	800,000	250,000
รวมค่าใช้จ่ายหมวดงบดำเนินงาน	1,000,000	330,000

(รายละเอียดเพิ่มเติมตามเอกสารแนบหมายเลขที่ ...)

โดยจังหวัดได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดดังกล่าวดังนี้

1. ซ่อมแซมท่อประปาที่ชำรุด และมีแผนการใช้น้ำอย่างประหยัด
2. ขอความร่วมมือในการเปิดพัดลมแทนการใช้เครื่องปรับอากาศตามสมควร

ปัจจัยที่สนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

ปัจจัยสนับสนุน : ข้าราชการให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้อย่างเคร่งครัด

อุปสรรค : ภาระงานประกอบด้วยจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ทำให้การลดค่าสาธารณูปโภคทำได้ยากขึ้นตามไปด้วย

ตัวอย่าง รายงานการติดตามงาน

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ	ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล : นายชม เบอร์ติดต่อ : 077-218469 ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล : น.ส. ศศิวิภา เบอร์ติดต่อ : 077-218963	สถานะการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย : <input checked="" type="radio"/> ต่ำกว่าเป้าหมาย <input type="radio"/> เท่ากับเป้าหมาย <input type="radio"/> ดีกว่าเป้าหมาย
---	--	--

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

จังหวัดได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดดังนี้

1. จัดตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน ณ สถานที่ราชการเช่น ศาลากลางจังหวัด และจดหมาย เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากประชาชน โดยตลอดระยะเวลาที่ดำเนินงาน มีประชาชนส่งข้อร้องเรียนมาทั้งสิ้น 2,000 กรณี แยกเป็นผ่านทางกล่องรับข้อร้องเรียน จำนวน 1,800 กรณี และผ่านทางจดหมาย จำนวน 200 กรณี ทั้งนี้เอกสารทั้งหมดได้ถูกจัดเก็บอยู่ที่ศาลากลางจังหวัด และไม่เปิดเผยหากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้รับผิดชอบ โดยทางจังหวัดได้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนจากแหล่งต่างๆ ทุกสัปดาห์

2. ในส่วนของการจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสอบถามไปยังหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อหรือหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จังหวัดได้จัดทำแบบสอบถาม (โดยให้สถาบันการศึกษาในจังหวัดเป็นผู้ออกแบบและดำเนินการสำรวจ) โดยมีวิธีการ กลุ่มเป้าหมาย และระยะเวลาในการดำเนินการ ตามรายละเอียดเพิ่มเติมตามเอกสารแนบที่...

3. หลังจากที่จังหวัดได้รับข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อคิดเห็นจากแบบสอบถามแล้ว ได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการแก้ไขปรับปรุงการบริการตามข้อมูลที่ได้รับ แต่เนื่องจากว่าแผนดังกล่าวได้เสนอแนวทางในการแก้ไขซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ซึ่งทางจังหวัดเห็นว่าน่าจะลดค่าใช้จ่ายได้กว่านี้หรือมีแนวทางอื่นที่จะปรับปรุงแก้ไขบริการได้ดีกว่า จึงให้คณะทำงานไปจัดทำแผนการปรับปรุงมาใหม่

ปัจจัยที่สนับสนุนและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

ปัจจัยสนับสนุน : ข้าราชการของจังหวัดช่วยกันประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนส่งข้อร้องเรียนเข้ามาพอสมควร

อุปสรรค : เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่จำกัด ทำให้จังหวัดต้องหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขบริการที่ใช้งบประมาณน้อยกว่าแทน