

แนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

กรอบการประเมินผล 2557

| ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ | กรอบการประเมินผล 2557 | น้ำหนัก (%) |
|---|---|----------------|
| มิตินอก | | 70 |
| การประเมินประสิทธิผล (60) | 1. ตัวชี้วัดภารกิจหลักของกระทรวง ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ / แผนยุทธศาสตร์กระทรวง และตัวชี้วัดระหว่างกระทรวงที่มี เป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs) | (60) |
| การประเมินคุณภาพ (10) | 2. คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA) <u>หมายเหตุ</u> หากกระทรวงไม่มีตัวชี้วัดนี้ให้นำน้ำหนักไปไว้ที่ตัวชี้วัดที่ 1 | (10) |
| มิตินอก | | 30 |
| การประเมินประสิทธิภาพ (20) | 3. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ | (5) |
| | 4. การประหยัดพลังงาน | (5) |
| | 5. การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ | (10) |
| การพัฒนาองค์กร (10) | 6. การพัฒนาสมรรถนะองค์กร (ทุนมนุษย์ สารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กร) | (5) |
| | 7. การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ | (5) |
| รวม | | 100 |

Service Level Agreement : SLA



ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA)
น้ำหนักร้อยละ 10 (ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดรายชื่อกระบวนการบริการ)

ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดย่อย

- | | |
|--|-----------------|
| 2.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ | น้ำหนักร้อยละ 4 |
| 2.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ | น้ำหนักร้อยละ 4 |
| 2.3 ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ (สำรวจความพึงพอใจโดย สำนักงาน ก.พ.ร.) | น้ำหนักร้อยละ 2 |

ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA) (น้ำหนักร้อยละ 10)



ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ

น้ำหนักร้อยละ 4

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน (ตามองค์ประกอบของแผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ) | คุณภาพการบริการ | การสร้าง ความ โปร่งใส ในการ ให้บริการ |
|------------|---|-----------------|---|
| 1 | กำหนดมาตรการหรือแนวทางในการดำเนินการ | ✓ | ✓ |
| 2 | วางแผนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ระยะเวลา มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การเข้าถึงง่าย และการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น | ✓ | ✓ |
| 3 | จัดทำแผนให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูล | ✓ | ✓ |
| 4 | จัดทำแผนให้มีระบบการตรวจสอบโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ✓ | ✓ |
| 5 | กำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการระหว่างปฏิบัติงาน 1) สำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ 2) สำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ | ✓ | ✓ |

ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA) (น้ำหนักร้อยละ 10)



ตัวชี้วัดที่ 2.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ

น้ำหนักร้อยละ 4

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน (ตามองค์ประกอบของแผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ) |
|------------|---|
| 1 | ดำเนินการตามมาตรการหรือแนวทางในการดำเนินการตามแผนที่กำหนด |
| 2 | ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด เช่น ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ลดระยะเวลา มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การเข้าถึงง่าย และการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น |
| 3 | จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลตามแผนที่กำหนด |
| 4 | จัดให้มีระบบการตรวจสอบโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนที่กำหนด |
| 5 | สำรวจความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการระหว่างปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด 1) สำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ 2) สำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ |

ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA) (น้ำหนักร้อยละ 10)



ตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ (สำรวจความพึงพอใจ โดยสำนักงาน ก.พ.ร.)

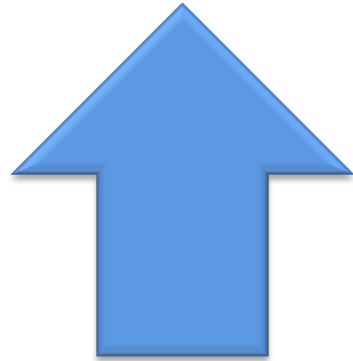
น้ำหนักร้อยละ 2

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน |
|------------|--|
| 1 | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 |
| 2 | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 |
| 3 | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 |
| 4 | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| 5 | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กระบวนการ และผู้ให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 |

ตัวชี้วัดที่ 7 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 5)

การดำเนินงานที่ผ่านมา ดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ปีที่ 1 (Bottom - Up)

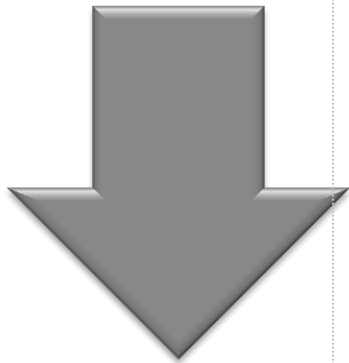


- ส่วนราชการและจังหวัดเลือกกระบวนการ (ระเบิดจากข้างใน)
- ลักษณะของกระบวนการ
 - มีความเสี่ยงสูงในการเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน
 - เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อประชาชนโดยตรง
 - มีผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน
 - ก่อให้เกิดส่วนได้ส่วนเสียต่อประชาชนสูง



การดำเนินงานงานระยะต่อไป ดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Country Strategy)


ปีที่ 2 (Top - Down)




- เป้าประสงค์เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการในกระบวนการที่มีผลกระทบต่อประชาชนและภาคธุรกิจสูง
- ลักษณะของกระบวนการ
 - ส่วนราชการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
 - (1) ส่วนราชการที่ทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (40 กรม)
 - (2) ส่วนราชการที่ไม่ต้องทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (104 กรม)

ตัวชี้วัดที่ 7 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 5)

ส่วนราชการที่ทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (40 กรม)

| SLA | Anti-Corruption |
|---|---|
| 2.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ (น้ำหนักร้อยละ 4) 2.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ (น้ำหนักร้อยละ 4) |  |
| 2.3 การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 2) | 7.1 ผลการสำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 5)* |

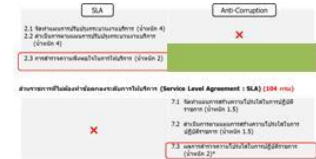
ส่วนราชการที่ไม่ต้องทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (104 กรม)

| | |
|--|--|
|  | 7.1 จัดทำแผนการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 1.5) 7.2 ดำเนินการตามแผนการสร้างความโปร่งใสในการ ปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 1.5) |
| | 7.3 ผลการสำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 2)* |

หมายเหตุ * ดำเนินการสำรวจโดยสำนักงาน ก.พ.ร.

ตัวชี้วัดที่ 7 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 5)

กรณีที่ 1 ส่วนราชการที่ทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) (40 กรม)



ตัวชี้วัดที่ 7 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด

น้ำหนักร้อยละ 5

7.1 ผลการสำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (สำรวจโดยสำนักงาน ก.พ.ร.)

น้ำหนักร้อยละ 5

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน |
|------------|--|
| 1 | ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 |
| 2 | ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 |
| 3 | ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 |
| 4 | ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| 5 | ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 |

**กรณีที่ 2 ส่วนราชการที่ไม่ต้องทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) (104 กรม)**



ตัวชี้วัดที่ 7 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

น้ำหนักร้อยละ 5

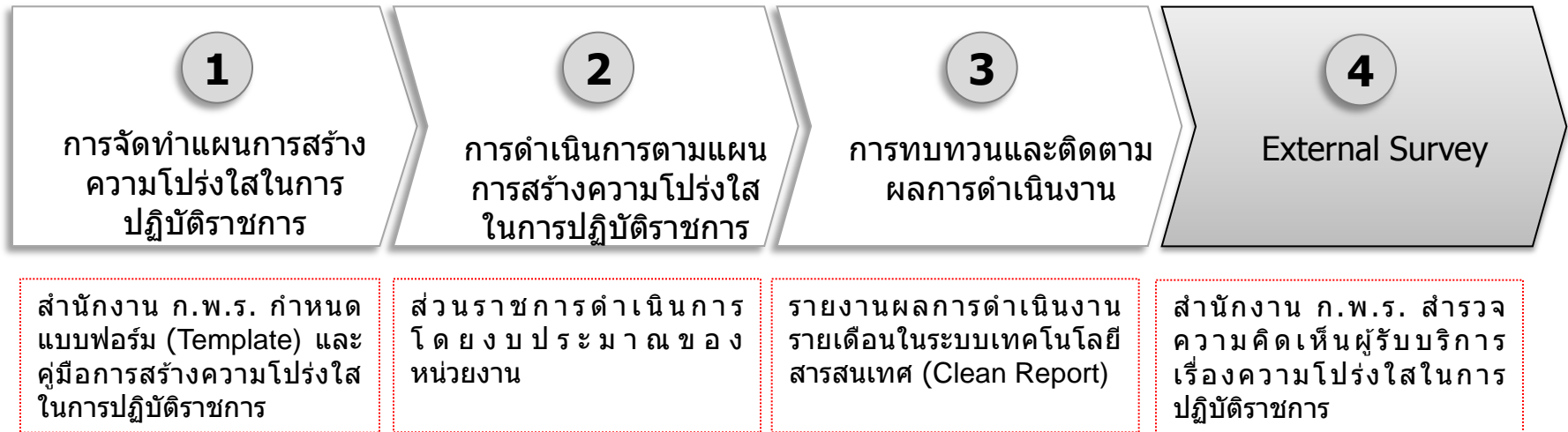
ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

**7.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
(น้ำหนักร้อยละ 1.5)**


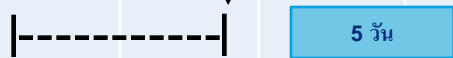


**7.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
(น้ำหนักร้อยละ 1.5)**

**7.3 ผลการสำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (สำรวจโดยสำนักงาน ก.พ.ร.)
(น้ำหนักร้อยละ 2)**

แนวทางการดำเนินการ



ปฏิทินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการและการจัดทำคลินิกให้คำปรึกษา

| กิจกรรม | กุมภาพันธ์ 2557 | | | | มีนาคม 2557 | | | |
|---|-----------------|---|-------|-------|-------------|-------|-------|--|
| | 3-7 | 10-14 | 17-21 | 24-28 | 3-7 | 10-14 | 17-21 | 24-28 |
| เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ - เข้า : หลักการการจัดทำ Service Level Agreement (SLA) สำหรับหน่วยงานทั่วไป - บ่าย : แนวทางการจัดทำ Service Level Agreement (SLA) พร้อมตัวอย่างกรณีศึกษา | |  10 ก.พ. 2557 | | | | | | |
| การจัดคลินิกให้คำปรึกษา | | | | | | | | |
| เข้าร่วมกิจกรรมคลินิกให้คำปรึกษา – รอบที่ 1 | | จัดส่งร่างข้อเสนอฯ ก่อนเข้ากิจกรรมคลินิก  5 วัน หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการจัดทำ ร่างข้อเสนอฯ 1 ½ สัปดาห์ | | | | | | |
| เข้าร่วมกิจกรรมคลินิกให้คำปรึกษา – รอบที่ 2 | | จัดส่งร่างข้อเสนอฯ ก่อนเข้ากิจกรรมคลินิกล่วงหน้า  4 วัน หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการปรับแก้ร่าง ข้อเสนอฯ 1 ½ - 2 สัปดาห์ | | | | | | |
| จัดส่งข้อเสนอฯ ฉบับสมบูรณ์ | | | | | | | | |
| จัดส่งข้อเสนอการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและ ข้อเสนอการปรับปรุงฉบับสมบูรณ์ให้ ก.พ.ร. เพื่อ ดำเนินการตรวจสอบข้อเสนอฯ | | | | | | | | จัดส่งข้อเสนอฯ ฉบับสมบูรณ์  |

BACK UP

5. ส่วนราชการที่วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน (SLA)

40 กรม 44 งานบริการ

| กระทรวง | ลำดับ ที่ | กรม | งานบริการ (SLA) |
|----------------------------|--------------|-------------------------------------|--|
| สำนักนายกรัฐมนตรี | 1 | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน |
| | 2 | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค |
| | 3 | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน | งานสรรหาและเลือกสรรบุคคลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ |
| กระทรวงกลาโหม | 4 | กองทัพบก | งานตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (การเกณฑ์ทหาร) |
| กระทรวงการคลัง | 5 | กรมบัญชีกลาง | งานเบิกจ่ายตรง : การจัดซื้อจัดจ้างภาคเอกชน |
| | 6 | กรมศุลกากร | งานบริหารจัดการนำเข้า-ส่งออก* |
| | 7 | กรมสรรพสามิต | 1. งานยื่น-ขอคืนภาษี 2. การออกใบอนุญาต นำเข้า สุรา ยาสูบ* |
| | 8 | กรมสรรพากร | งานยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue) |
| กระทรวงการต่างประเทศ | 9 | กรมการกงสุล | งานหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ |
| กระทรวงการทองเที่ยวและกีฬา | 10 | กรมการท่องเที่ยว | งานออกใบอนุญาตจากการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | 11 | กรมการข้าว | งานออกใบรับรองคุณภาพมาตรฐานการผลิตข้าว |
| | 12 | กรมประมง | งานออกใบรับรองสินค้าและผลิตภัณฑ์ประมงเพื่อการส่งออก* |
| | 13 | กรมปศุสัตว์ | งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก* |
| | 14 | กรมวิชาการเกษตร | งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก* |

5. ส่วนราชการที่วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน (SLA)

| กระทรวง | ลำดับที่ | กรม | งานบริการ (SLA) |
|---|----------|--|---|
| กระทรวงคมนาคม | 15 | กรมการขนส่งทางบก | 1) การกิจด้านทะเบียนและภาษีรถ : งานรับชำระภาษีรถประจำปี 2) งานออกใบอนุญาตขับรถ |
| กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม | 16 | กรมป่าไม้ | งานอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ * |
| | 17 | สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | งานพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม |
| กระทรวงพลังงาน | 18 | กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ | งานยื่นขอสิทธิในการนำผู้เชี่ยวชาญและวัสดุอุปกรณ์เข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อการประกอบกิจการปิโตรเลียม (มาตรา 69 และ มาตรา 70) * |
| | 19 | กรมธุรกิจพลังงาน | งานออกใบอนุญาตและจดทะเบียน : การรับชำระค่าธรรมเนียมและการออกใบเสร็จรับเงินสถานประกอบกิจการพลังงาน* |
| | 20 | กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน | งานตรวจประเมินแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน |
| กระทรวงพาณิชย์ | 21 | กรมการค้าต่างประเทศ | 1) งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า*/** 2) งานออกใบอนุญาตและหนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้าทั่วไป */** |
| | 22 | กรมการค้าภายใน | งานออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจนำเข้าและขายเครื่องชั่งตวงวัด * |
| | 23 | กรมทรัพย์สินทางปัญญา | งานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า |
| | 24 | กรมพัฒนาธุรกิจการค้า | งานจดทะเบียนธุรกิจ** |
| | 25 | กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ | งานให้บริการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ |

5. ส่วนราชการที่วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน (SLA)

| กระทรวง | ลำดับ ที่ | กรม | งานบริการ (SLA) |
|--------------------------------|--------------|-------------------------------|---|
| กระทรวงมหาดไทย | 26 | กรมการปกครอง | งานออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)* |
| | 27 | กรมที่ดิน | งานรังวัดสอบเขต แบ่งเขต และรวมโฉนดที่ดิน |
| กระทรวงยุติธรรม | 28 | กรมบังคับคดี | 1) งานบังคับคดีแพ่ง : งานจำหน่ายทรัพย์สิน** 2) งานบังคับคดีล้มละลาย** |
| กระทรวงแรงงาน | 29 | กรมการจัดหางาน | งานพิจารณาใบอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ |
| | 30 | กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน | งานรายงานสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน** |
| | 31 | สำนักงานประกันสังคม | งานชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม** |
| กระทรวงวัฒนธรรม | 32 | กรมศิลปากร | งานอนุญาตสงหรือนำโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุเข้าและออกราชอาณาจักร* |
| กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 33 | กรมวิทยาศาสตร์บริการ | งานบริการทดสอบเทียบ |
| กระทรวงสาธารณสุข | 34 | สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |
| | 35 | กรมการแพทย์ | ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมการแพทย์ |
| | 36 | กรมสุขภาพจิต | ตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต |

5. ส่วนราชการที่วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน (SLA)

| กระทรวง | ลำดับ ที่ | กรม | งานบริการ (SLA) |
|--|--------------|-------------------------------------|---|
| กระทรวง อุตสาหกรรม | 37 | กรมโรงงานอุตสาหกรรม | งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน |
| | 38 | กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ | งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่* |
| | 39 | สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม | งานออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (มอก.) |
| ส่วนราชการไม่สังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง | 40 | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | งานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง* |

หมายเหตุ :

- * NSW
- ** Doing business

