

แนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับ
กรมสู่ระดับสำนัก/กอง
(ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ หมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8))

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

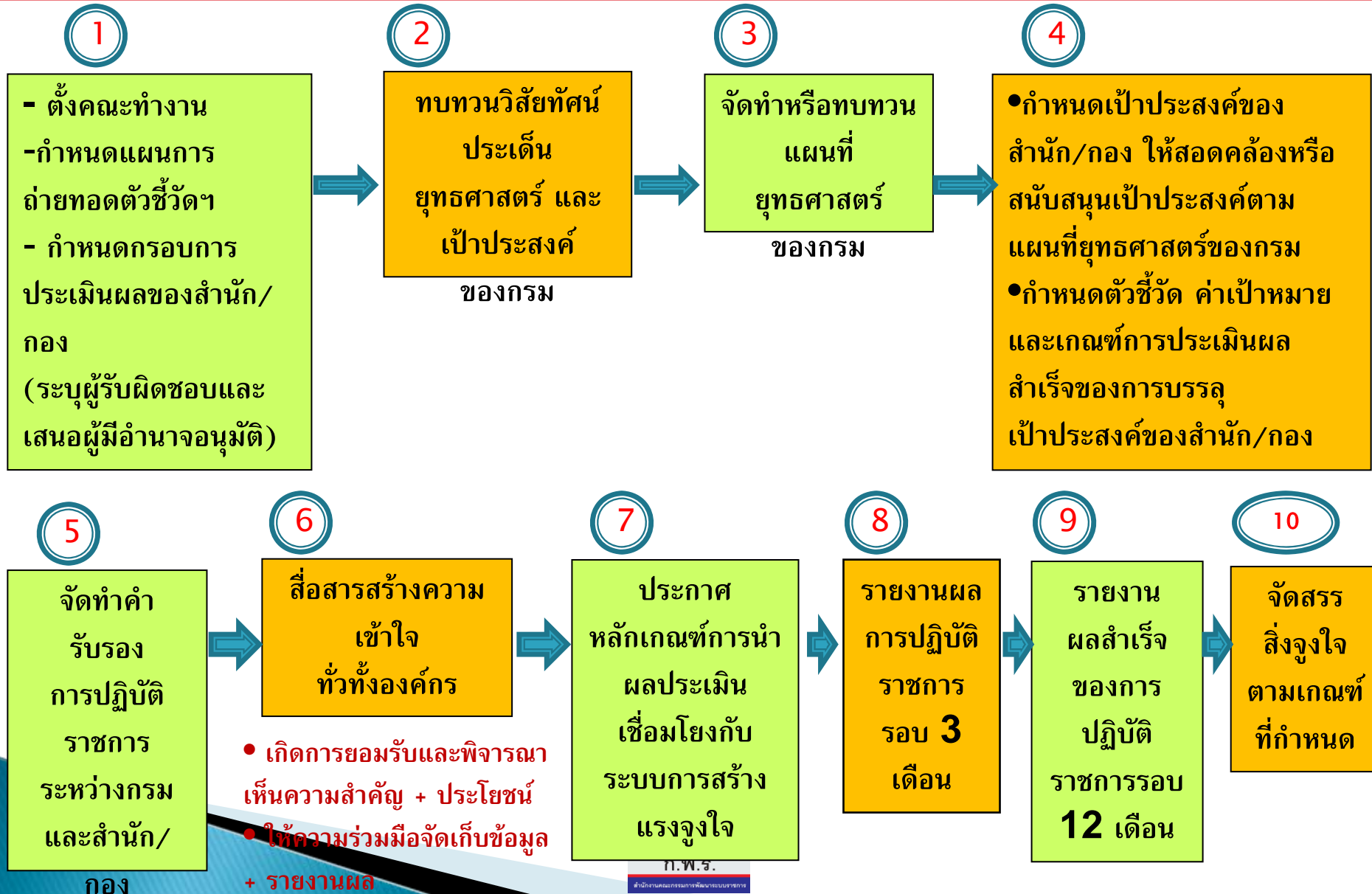
3) กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

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)

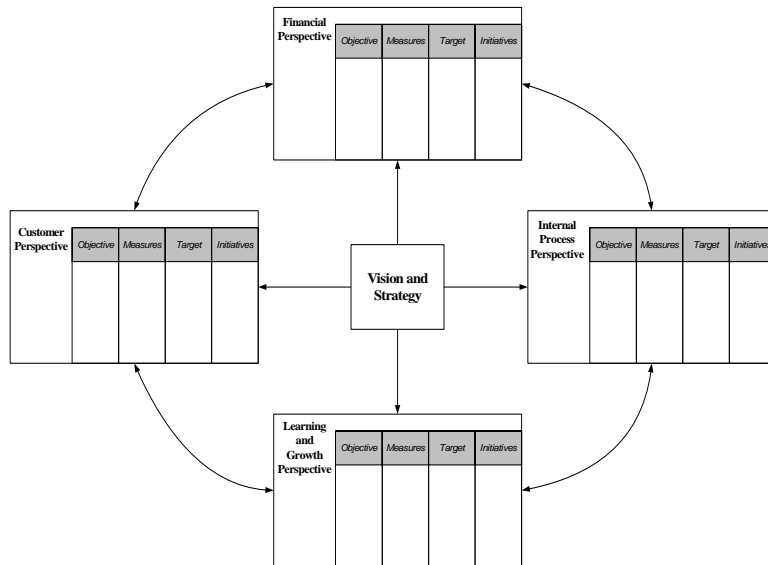
- ▶ สำหรับการประเมินผลระดับบุคคล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร.สนับสนุนให้ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล โดยระดับบุคคลในที่นี้ หมายถึงผู้บริหารระดับสำนัก/กอง ไม่ลงไปถึงระดับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีแนวคิดว่าเมื่อส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองฯ ทำให้มีตัวชี้วัดระดับองค์กรแล้ว ควรมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายดังกล่าวไปสู่ผู้บริหารระดับรองลงไป เพื่อเป็นเครื่องมือของส่วนราชการในการผลักดันให้ยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการบรรลุผล
- ▶ ตัวอย่างของตัวชี้วัดระดับบุคคลสามารถดูได้ที่เว็บไซต์ www.opdc.go.th โดยเลือกเมนูทางขวามือ “ตัวอย่างคำรับรองฯ ของส่วนราชการ/จังหวัด >>ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล” ข้อมูลที่ปรากฏเป็นเว็บลิงค์ของส่วนราชการที่มีผลการดำเนินงานดี และยินดีเผยแพร่สู่สาธารณะ ผู้สนใจจะให้เห็นตัวอย่างตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีลักษณะต่าง ๆ กัน ทั้งที่เป็นงานหลักและงานสนับสนุน เช่น งานแผน งานฝึกอบรม งานการเจ้าหน้าที่ งานเลขานุการกรม เป็นต้น

แนวทางการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก/กอง

(ตัวชี้วัดการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 2 ข้อ 2.2 ก (8))



จาก Balanced Scorecard สู่ Strategy Map



Balanced Scorecard ถูกพัฒนา
ขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมิน
ว่าองค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์
ทางยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives) หรือ
ไม่?

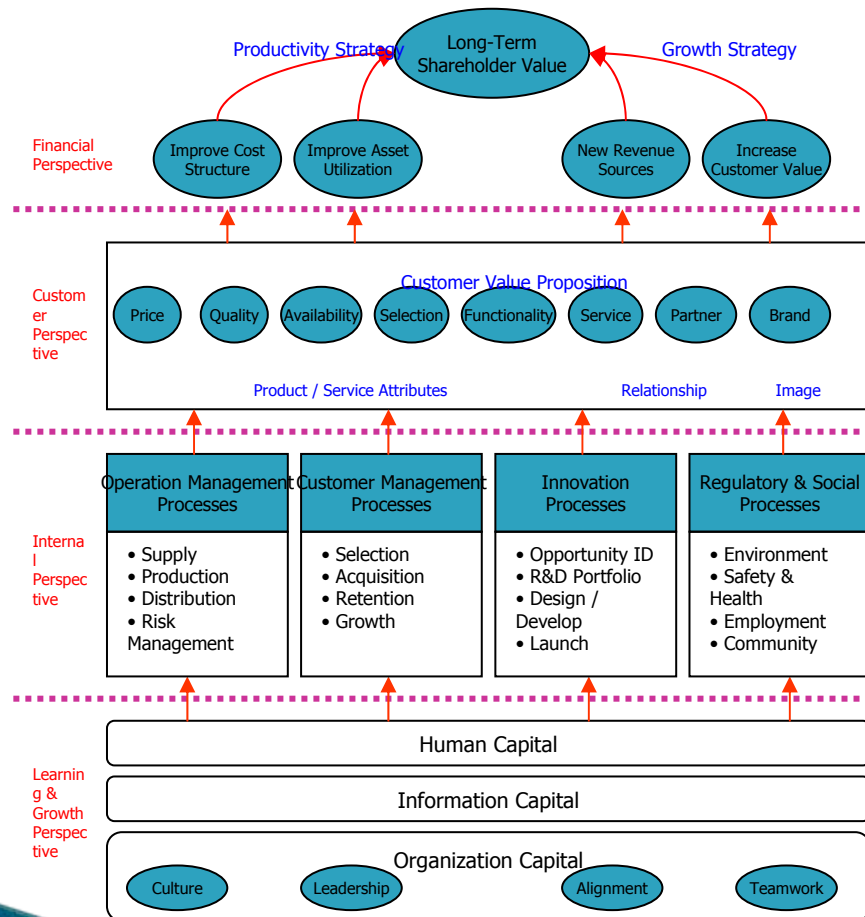
แต่พบว่า ถ้าองค์กรไม่สามารถอธิบายถึง
ยุทธศาสตร์ได้ (Describing Strategy) ย่อมไม่สามารถ
วัดและประเมินว่าสามารถดำเนินงานได้ตาม
วัตถุประสงค์ทางยุทธศาสตร์หรือไม่

จาก Balanced Scorecard สู่ Strategy Map

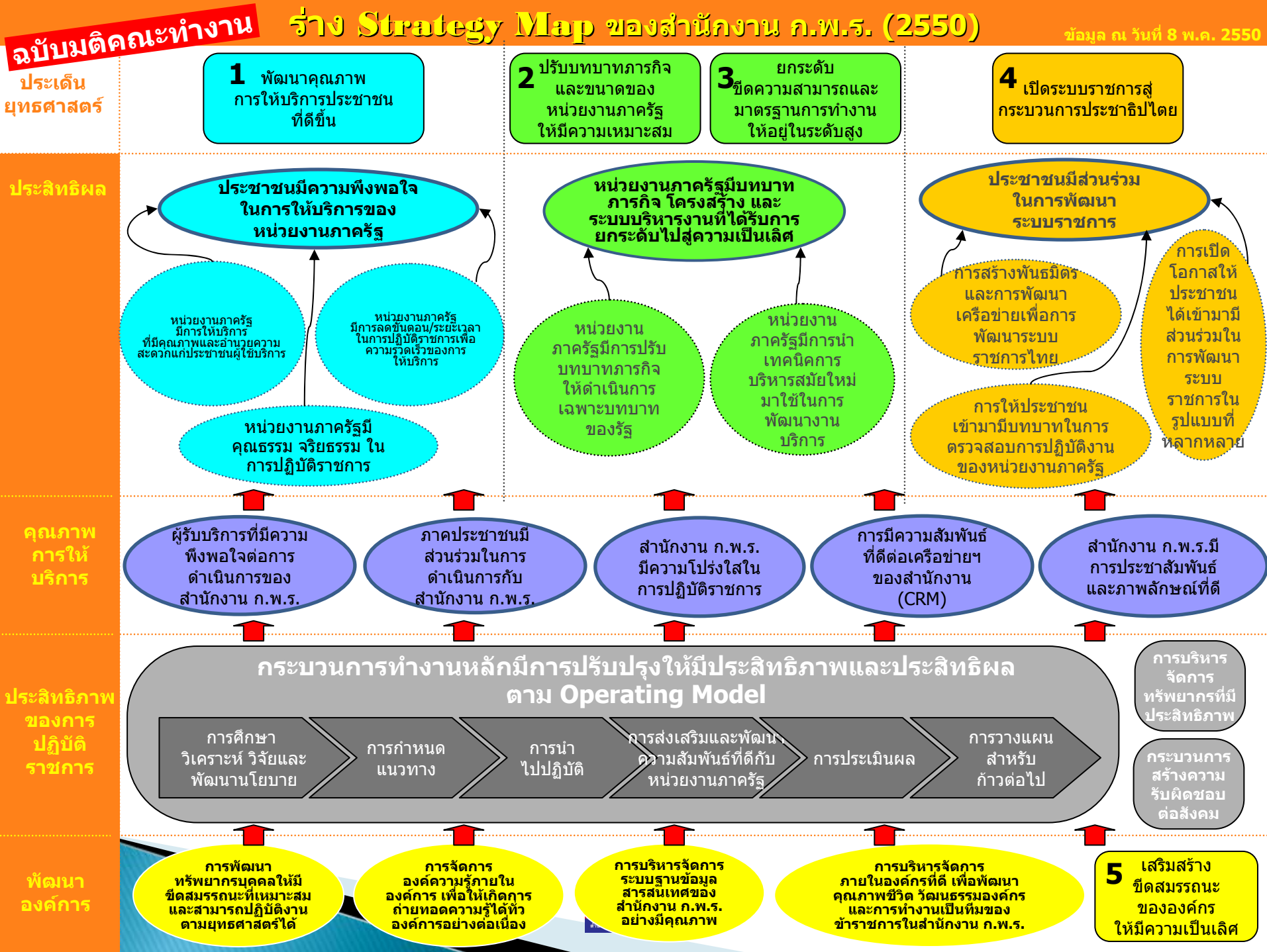
Strategy Map ถูกพัฒนาขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและอธิบายถึงยุทธศาสตร์

ต่อมาถูกนำมาพัฒนาใช้ต่อเพื่อเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการเป็นแนวทางในการวัดและประเมินยุทธศาสตร์

ทำให้ปัจจุบัน ทั้ง Strategy Map และ Balanced Scorecard กลายเป็นเครื่องมือสำหรับ **Strategy Execution**



ตัวอย่างแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของกรม



Strategy Map กรมคุมประพฤติ

วิสัยทัศน์ “เป็นเลิศในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน เพื่อคืนคนดีสู่สังคม”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

รวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

เปลี่ยนภาระให้เป็นพลัง

1. คืนคนดีสู่สังคม

2. ผู้ผ่านการฟื้นฟูในระบบบังคับรักษาสมารถเลือก
ยาเสพติดได้อย่างยั่งยืน

3. ผู้กระทำผิดในชุมชนสามารถกลับตนเป็นคนดีของ
สังคม

4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเสียอย่าง
มีคุณภาพ

5. ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ สามารถได้รับบริการของกระทรวง
ยุติธรรมอย่างสะดวก รวดเร็ว จากเครือข่ายยุติธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

พัฒนาระบบการยุติธรรมเพื่อ
ประชาชนเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค
เกิดความเชื่อมั่น เป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5

รูกป้องกัน เริงปราบปราม
อาชญากรรมและการทุจริตคอร์รัปชัน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6

เสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารทุก
องค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการ

6. พัฒนาระบบการในการ
ทำงานอย่างต่อเนื่อง

7. การส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติ
ตามมาตรฐานสากล

8. การให้ชุมชนเข้ามามี
ส่วนร่วม

9. การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการ
ทำงานที่เหมาะสม

10. การมีระบบการบริหารจัดการตาม พระ
ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ประสิทธิผล
ตามยุทธศาสตร์

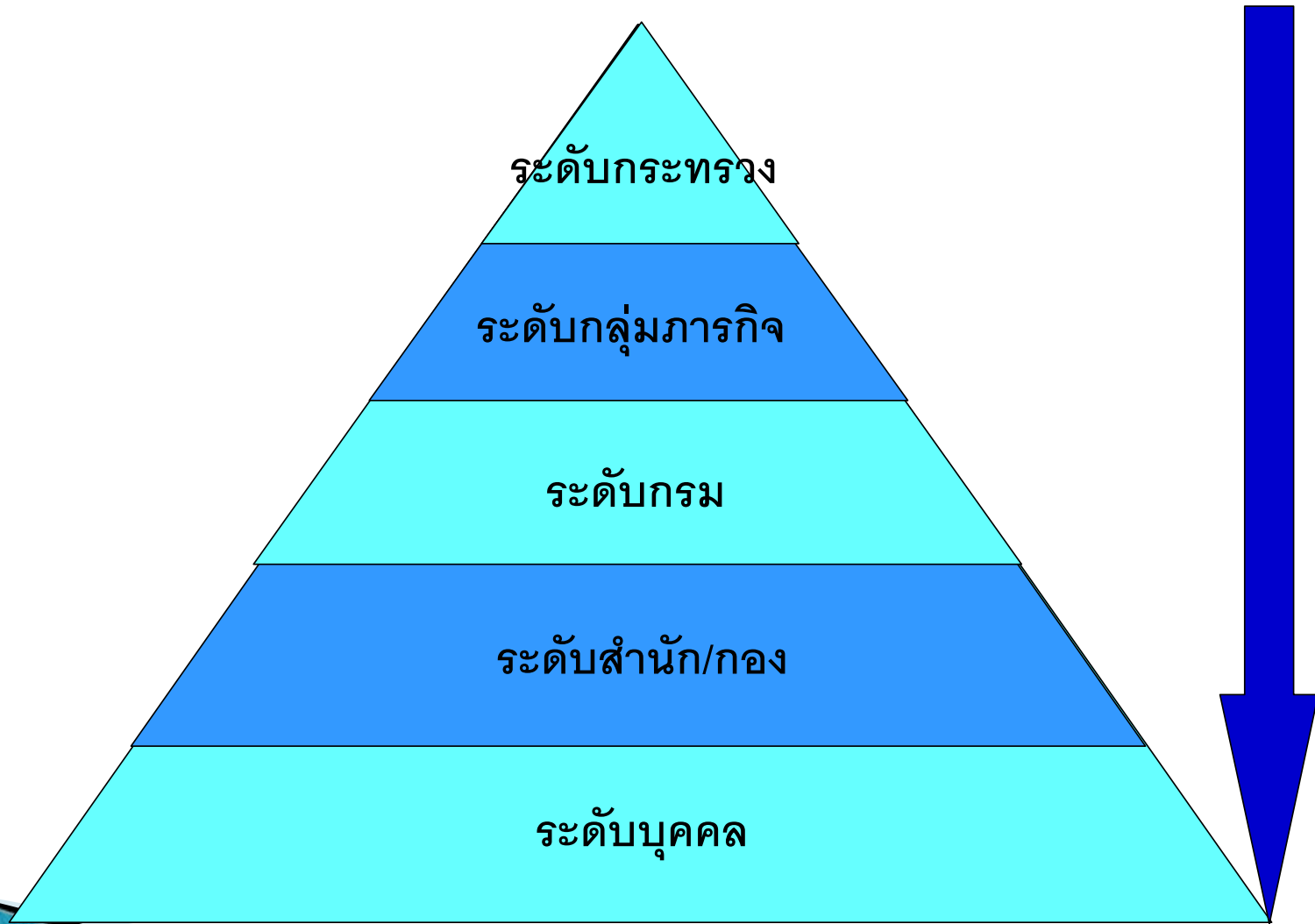
คุณภาพ
การให้บริการ

ประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงาน

การคุ้มค่า
ในการ



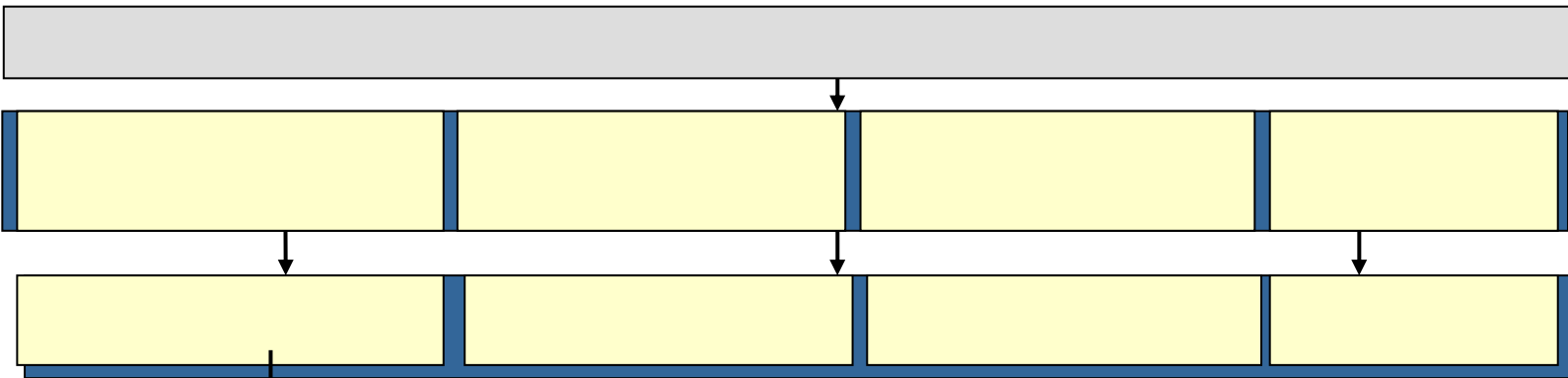
การพัฒนาาระบบประเมินผลลงสู่ระดับสำนัก/กองและระดับบุคคล



ภาพรวมการแปลงระบบประเมินผลลงสู่ระดับสำนัก/กองและระดับบุคคล

วิสัยทัศน์
ประเด็นยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์



Run the Business

ประสิทธิภาพ

Serve the Customer

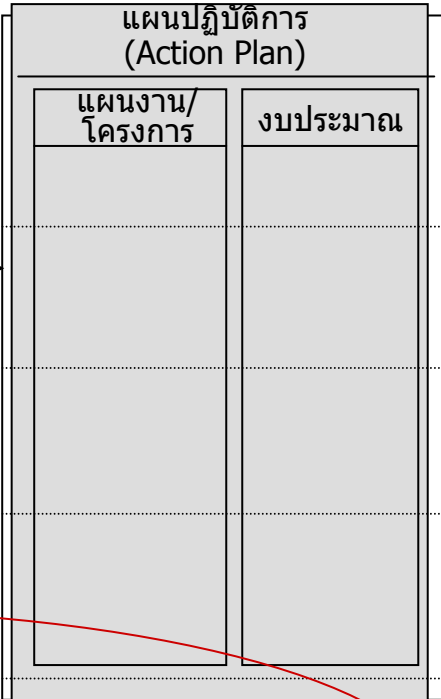
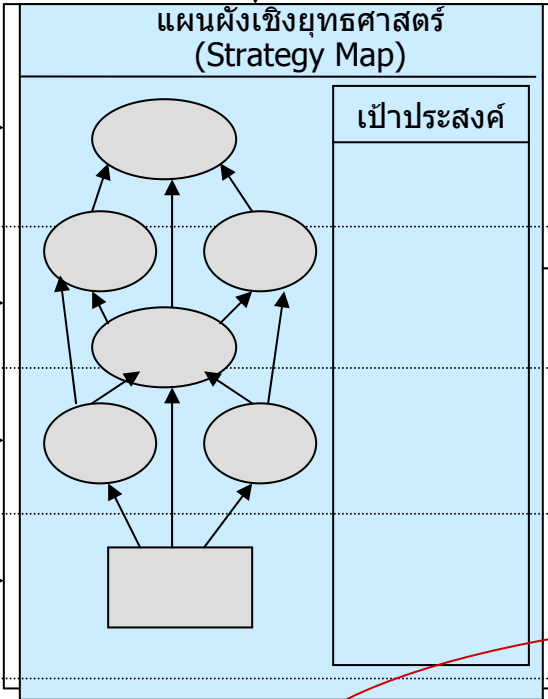
คุณภาพ

Manage Resources

ประสิทธิภาพ

Capacity Building

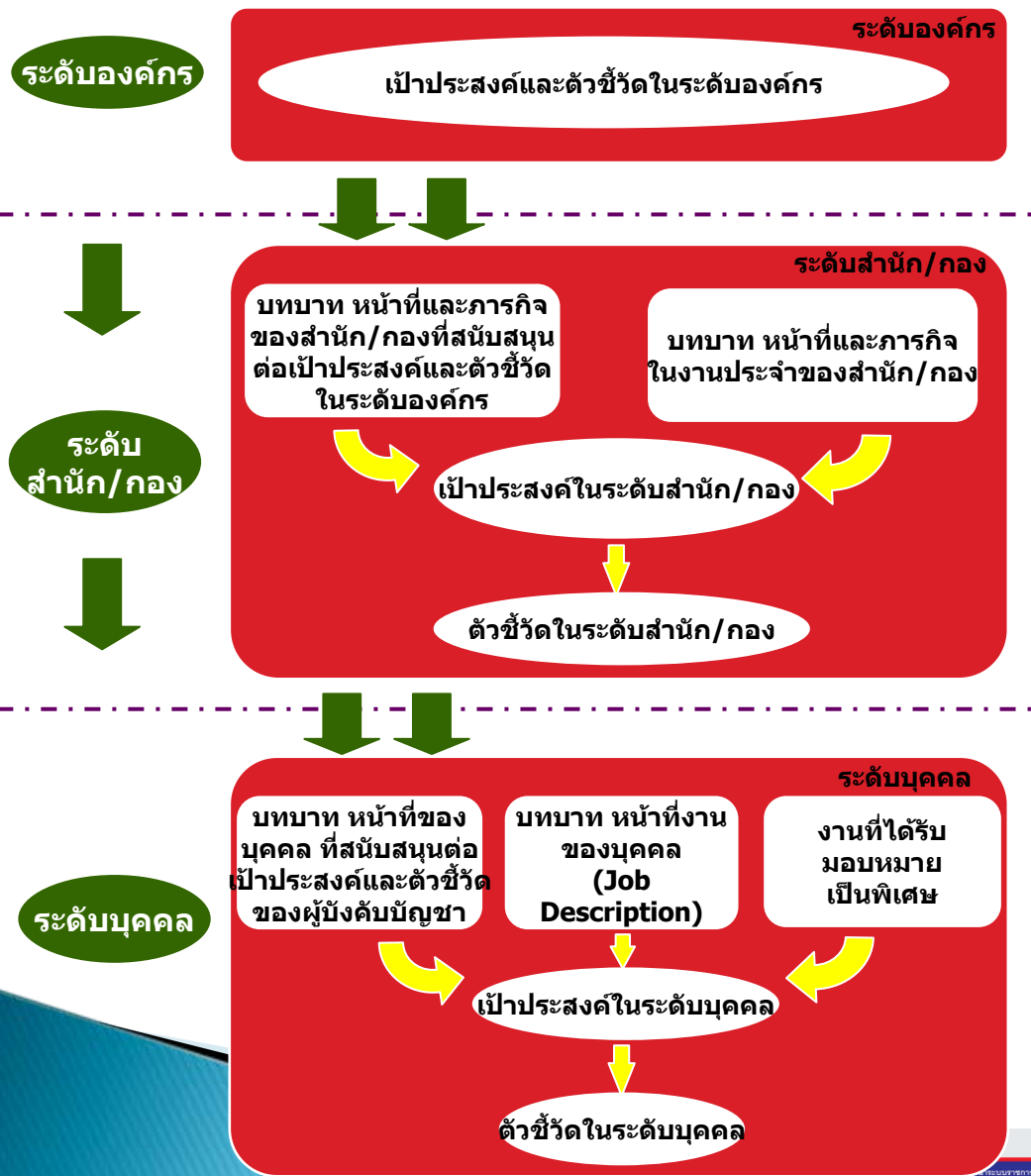
พัฒนาองค์กร



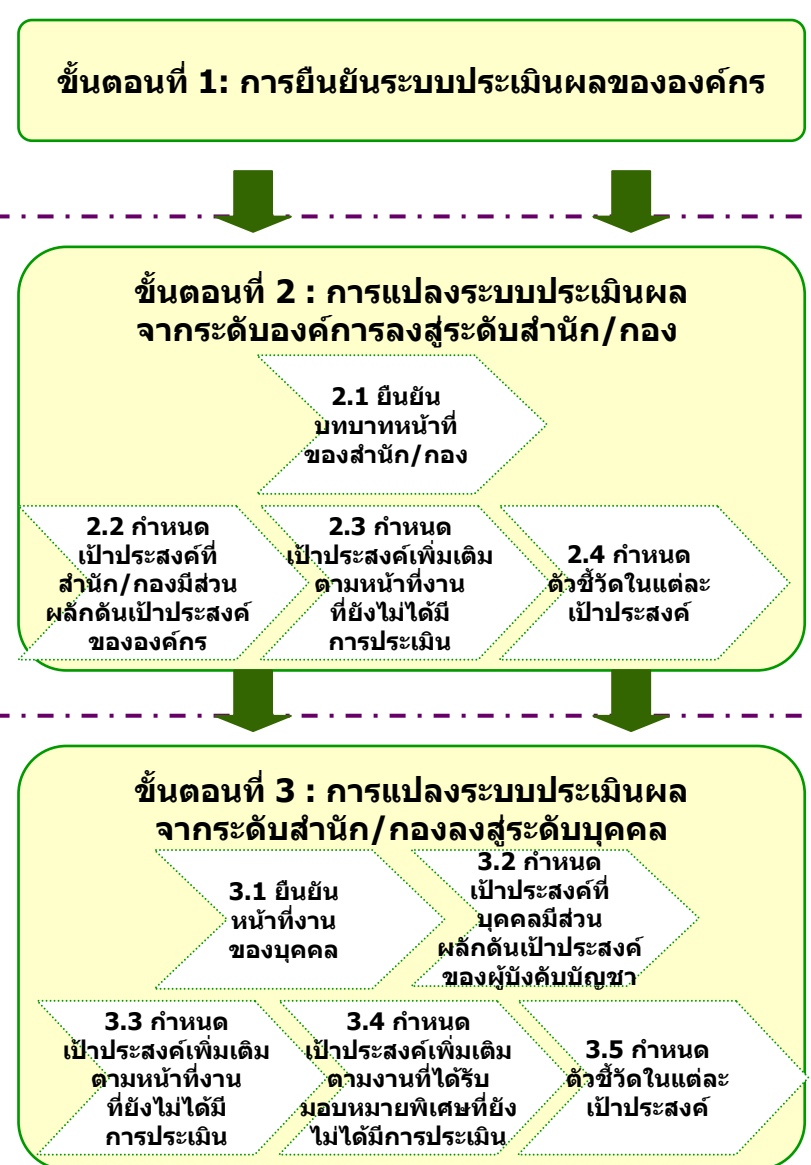
ตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง

ตัวชี้วัดระดับบุคคล

แนวทางในการแปลงระบบ ประเมินผลลงสู่ระดับบุคคล



กระบวนการในการแปลงระบบ ประเมินผลลงสู่ระดับบุคคล



เครื่องมือที่ช่วยการแปลงระบบประเมินผล ระดับกรมลงสู่ระดับสำนัก/กอง

Owner-Supporter Matrix - OS Matrix

(ตารางแสดงความรับผิดชอบ)

ตัวอย่าง

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ก.	หน่วยงาน ข.	หน่วยงาน ค.	หน่วยงาน ง.
xxx	Xxx	O	S	S	
	Xxx		O		S

O : Owner ผู้รับผิดชอบหลักในการทำให้ตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมาย
ตัวชี้วัดหนึ่งตัวสามารถมีเจ้าภาพมากกว่าหนึ่งหน่วย

S: Supporter ผู้ส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัด

OS Matrix ช่วยให้ผู้บริหารของสำนัก/กอง สามารถสร้างตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดระดับองค์กร

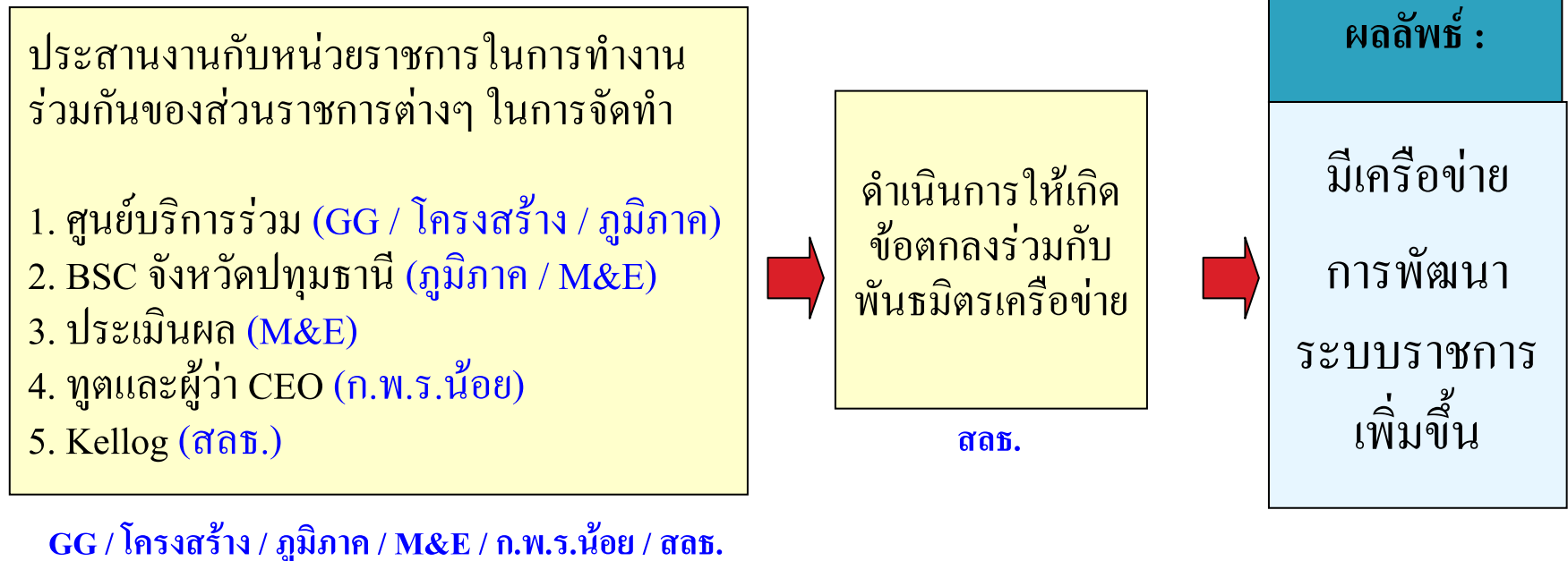
Role Result Matrix

(ตารางแสดงบทบาทหน้าที่)

หน่วยงาน	ผลลัพธ์: หน่วยราชการสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาลงได้ โดยเฉลี่ยร้อยละ 30 ขึ้นไป
สถาบัน GG (เป็น หน่วยงาน เจ้าภาพ)	ศึกษาแนวทางและกำหนดหลักเกณฑ์ / จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการ / บรรยายให้ความรู้ ความเข้าใจ / ให้คำปรึกษาต่อหน่วยงาน / รวบรวม วิเคราะห์ ข้อเสนอเพื่อนำต่อ อ.ก.พ.ร. ก.พ.ร. และกรม. <div>ตัวอย่าง</div>
โครงสร้าง	บรรยายให้ความรู้และความเข้าใจ / ให้คำปรึกษาต่อหน่วยงาน / ติดตาม เร่งรัดการดำเนินงานของหน่วยงาน / วิเคราะห์ข้อเสนอ (รายการและกระทรวง)
ติดตาม	ประเมินผลสัมฤทธิ์จากการลดขั้นตอนในภาพรวมจากหน่วยงาน โดยประเมินจากประชาชนและผู้รับบริการ หลังจากที่ได้นำแนวทางในการลดขั้นตอนไปปฏิบัติ
เผยแพร่	เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยราชการและประชาชน รับทราบ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการลด

Result Chart (ผังแสดงกระบวนการ)

3. จำนวนที่เพิ่มขึ้นของบันทึกข้อตกลงการเป็นพันธมิตรเครือข่ายการพัฒนาาระบบราชการ



ตัวอย่าง

ตัวอย่างการพัฒนาระบบประเมินผล
ระดับสำนัก/กอง
กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

Strategy Map กรมคุมประพฤติ

วิสัยทัศน์ “เป็นเลิศในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน เพื่อคืนคนดีสู่สังคม”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

รวมพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

เปลี่ยนภาระให้เป็นพลัง

1. คืนคนดีสู่สังคม

2. ผู้ผ่านการฟื้นฟูในระบบบังคับรักษาสมารถเลือก
ยาเสพติดได้อย่างยั่งยืน

3. ผู้กระทำผิดในชุมชนสามารถกลับตนเป็นคนดีของ
สังคม

4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเสียอย่าง
มีคุณภาพ

5. ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ สามารถได้รับบริการของกระทรวง
ยุติธรรมอย่างสะดวก รวดเร็ว จากเครือข่ายยุติธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

พัฒนาระบบการยุติธรรมเพื่อ
ประชาชนเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค
เกิดความเชื่อมั่น เป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5

รูกป้องกัน เริงปราบปราม
อาชญากรรมและการทุจริตคอร์รัปชัน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6

เสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารทุก
องค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการ

6. พัฒนาระบบการในการ
ทำงานอย่างต่อเนื่อง

7. การส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติ
ตามมาตรฐานสากล

8. การให้ชุมชนเข้ามามี
ส่วนร่วม

9. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการ
ทำงานที่เหมาะสม

10. การมีระบบการบริหารจัดการตาม พระ
ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ประสิทธิผล
ตามยุทธศาสตร์

คุณภาพ
การให้บริการ

ประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงาน

การคุ้มค่า
ในการ

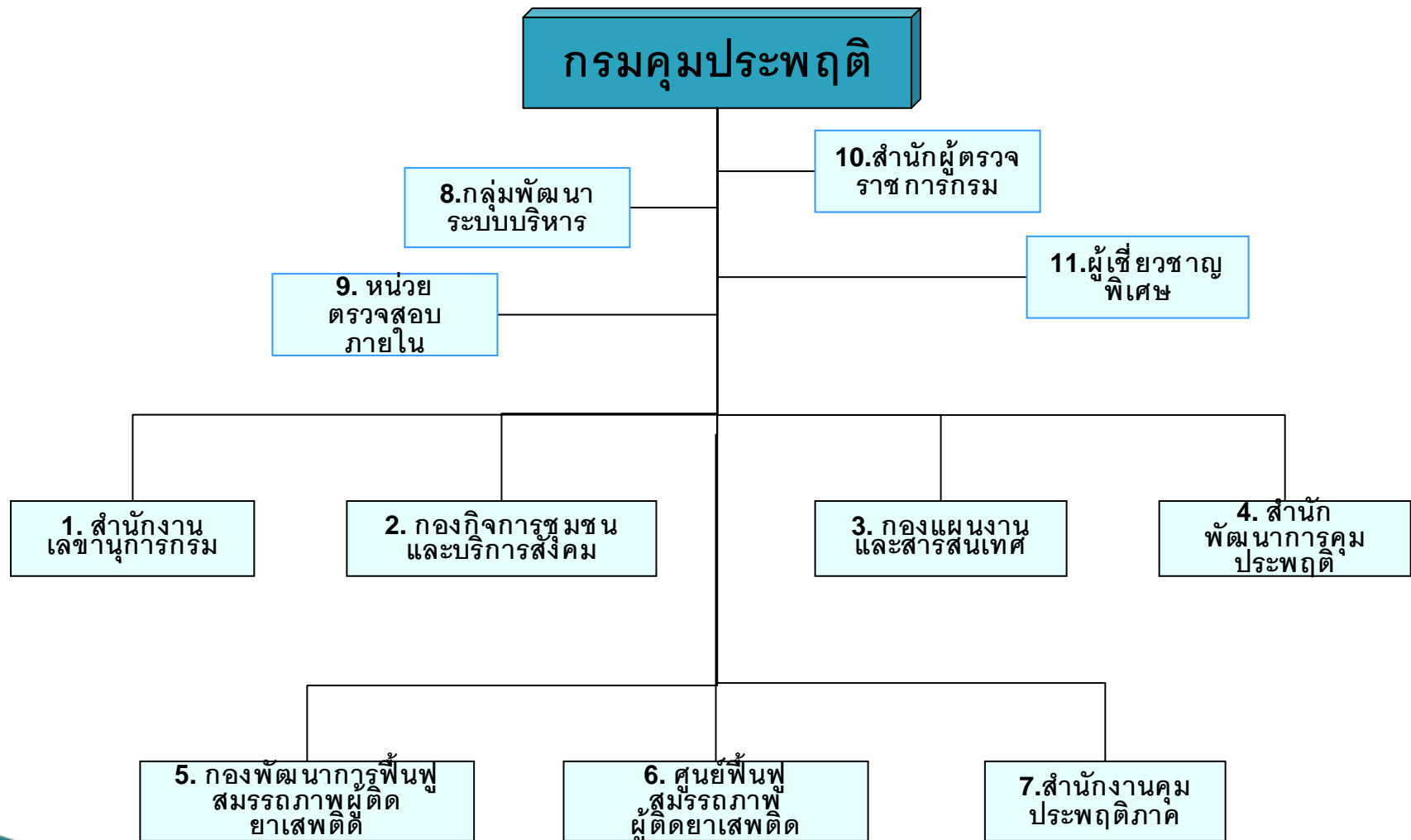
3.3 เป้าประสงค์และตัวชี้วัดกรมคุมประพฤติ

	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
ประสิทธิผล ตามยุทธศาสตร์	1. คืบคนดีสู่สังคม	คป1. ร้อยละของคดีที่เกิดจากการกระทำผิดซ้ำของผู้พ้นการคุมประพฤติ และพ้นการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
	2. ผู้ผ่านการฟื้นฟูในระบบบังคับรักษาสามารถเลิกยาเสพติดได้อย่างยั่งยืน	คป2. ร้อยละของผู้ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพแล้วกลับมาเสพยาเสพติดซ้ำ
	3. ผู้กระทำผิดในชุมชนสามารถกลับตนเป็นคนดีของสังคม	คป3. ร้อยละผู้ที่ผ่านการควบคุมสอดส่องและแก้ไขฟื้นฟูแล้วกลับมากระทำผิดซ้ำ
		คป4. ร้อยละของผู้กระทำผิดภายหลังปล่อยหรือภายหลังพ้นการคุมความประพฤติ ได้รับการสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความจำเป็น
คุณภาพการให้บริการ	4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีคุณภาพ	คป5. ร้อยละของผู้ที่พ้นการคุมความประพฤติด้วยดี
		คป6. ร้อยละของผู้เข้ารับฟื้นฟูสมรรถภาพยาเสพติดที่คณะกรรมการมีคำวินิจฉัยว่าผลการฟื้นฟูเป็นที่น่าพอใจ
	5. ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ สามารถได้รับบริการของกระทรวงยุติธรรมอย่างสะดวก รวดเร็ว จากเครือข่ายยุติธรรม	คป7. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน

3.3 เป้าประสงค์และตัวชี้วัดกรมคุมประพฤติ

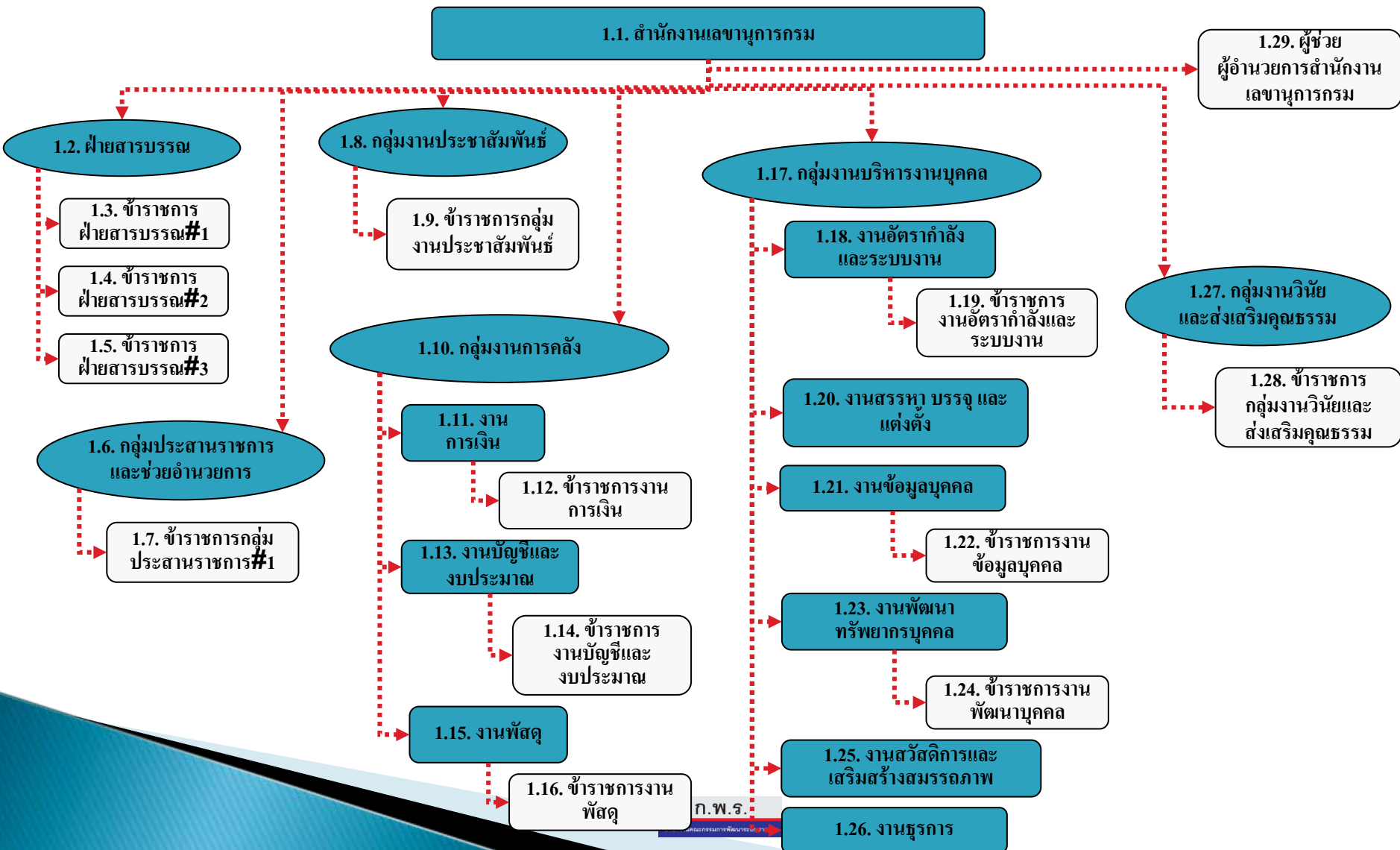
	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	6. พัฒนาระบบงานในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	คป8. จำนวนนวัตกรรมในการทำงานในด้านต่างๆ
	7. การส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานสากล	คป9. จำนวนหน่วยงานของกรมคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน
	8. การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม	คป10. ร้อยละของผู้ถูกคุมประพฤติที่ได้รับการแก้ไข ฟื้นฟูจากเครือข่ายชุมชน อาสาสมัครคุมประพฤติ สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการคุมประพฤติ
พัฒนาองค์กร	9. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนัยในการทำงานที่เหมาะสม	คป11. จำนวนกิจกรรมที่มีการจัดเพื่อพัฒนาระบบทัศนัยในการทำงาน
	10. การมีระบบการบริหารจัดการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	คป12. ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ

โครงสร้างของกรมคุมประพฤติ



1. โครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการกรม

จำนวนกลุ่มงาน (Job Families) ภายใต้สำนักงานเลขาธิการกรม ประกอบด้วย 29 กลุ่มงาน



1. Strategy Map สำนักงานเลขาธิการกรม

คุณภาพ
การให้บริการ

1-1.เพิ่มความพึงพอใจ
ผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงาน

1-2.การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว
ทันเวลา และถูกต้อง

1-3.การพัฒนาระบบใน
การทำงาน

1-4.การดำเนินงาน
ตามแผน

การพัฒนา
องค์กร

1-5.พัฒนาบุคลากร
ของกรมฯ

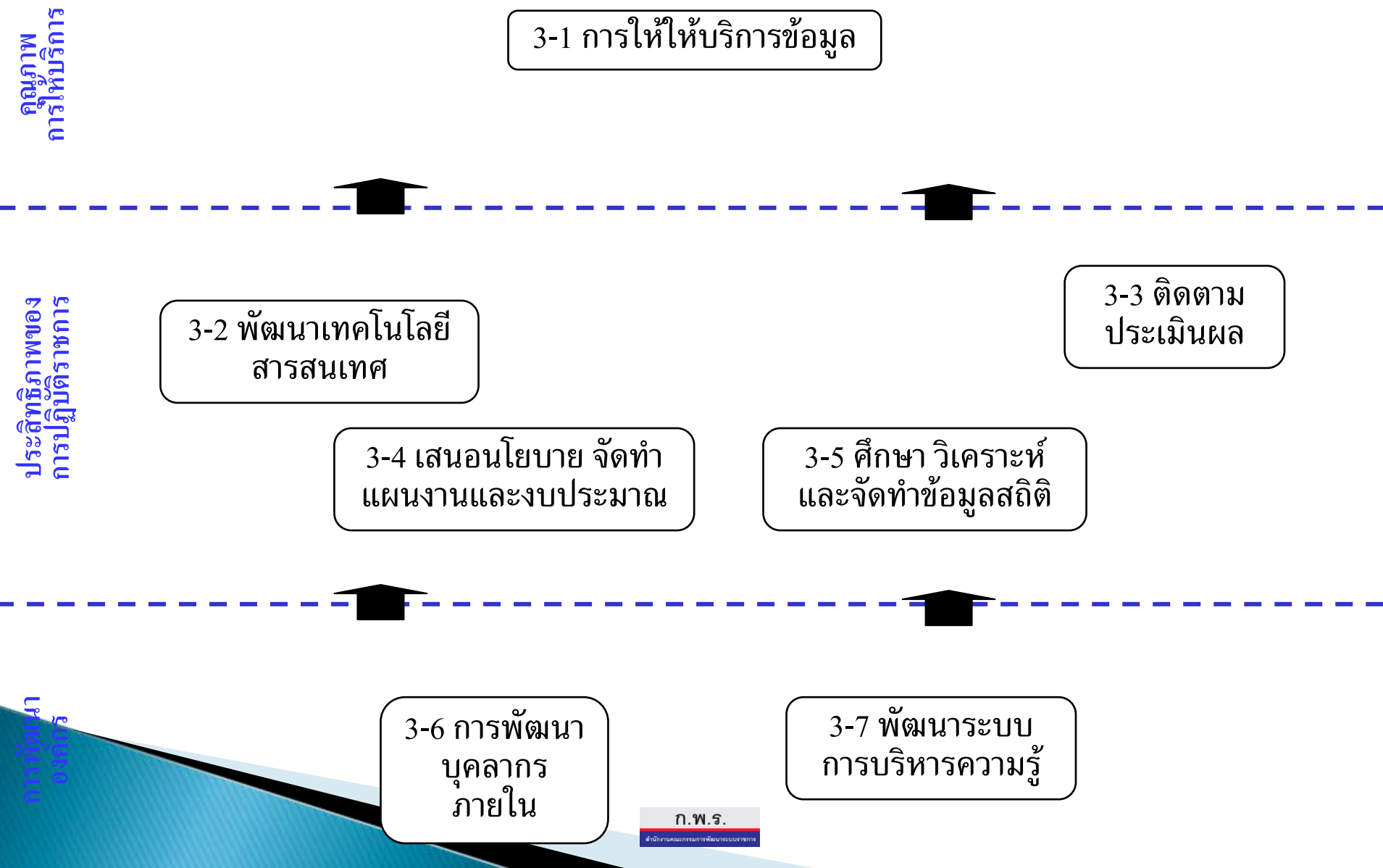
1-6.ส่งเสริมให้บุคลากร
ของกรมมีระเบียบวินัย
คุณธรรม จริยธรรม

1-7. การปรับเปลี่ยนกระบวนการ
ที่สนับสนุนในการทำงานที่เหมาะสม

1. สำนักงานเลขานุการกรม

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
1-1.เพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการ	■ คป1-1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
1-2.การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทันเวลา และถูกต้อง	■ คป1-2. ร้อยละของการให้บริการเกินเวลามาตรฐาน
1-3.การพัฒนาระบบในการทำงาน	■ คป1-3. ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน
1-4.การดำเนินงานตามแผน	■ คป1-4. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบในการทำงาน
1-5.พัฒนาบุคลากรของกรมฯ	■ คป1-5. ร้อยละของบุคลากรของกรมฯที่ได้รับการพัฒนา
1-6.ส่งเสริมให้บุคลากรของกรมมี ระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม	■ คป1-6. ร้อยละของผู้กระทำผิดวินัยเทียบกับจำนวนบุคลากร ทั้งหมดของกรม
1-7. การปรับเปลี่ยนกระบวนการ ในการทำงานที่เหมาะสม	■ คป1-7.จำนวนกิจกรรมที่มีการจัดเพื่อพัฒนากระบวนการ ทำงาน

3. Strategy Map กองแผนงานและสารสนเทศ



3. กองแผนงานและสารสนเทศ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
3-1 การให้บริการข้อมูล	■ คป3.1-1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ
3-2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	■ คป3.1-2 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	■ คป3.1-3 จำนวนนวัตกรรมในการทำงานในด้านต่างๆ
3-3 ติดตามประเมินผล	■ คป3.1-4 ร้อยละความสำเร็จของการติดตามประเมินผลเทียบกับแผน
3-4 เสนอนโยบาย จัดทำแผนงานและงบประมาณ	■ คป3.1-5 ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำแผนงานและงบประมาณ
	■ คป3.1-6 ร้อยละความพึงพอใจของฝ่ายบริหารต่อการทำงานด้านการเสนอนโยบายและแผน
3-5 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลสถิติ	■ คป3.1-7 ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำและปรับปรุงข้อมูลสถิติ
3-6 การพัฒนาบุคลากรภายใน	■ คป3.1-8 จำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนาต่อคนต่อปี
3-7 พัฒนาระบบการบริหารความรู้	■ คป3.1-9 ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารความรู้

8. Strategy Map กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประสิทธิผล
ตามยุทธศาสตร์

8-1. การมีระบบการบริหารจัดการ
ตาม พ.ร.ฎ. GG

ประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงาน

8-2 ประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน

8-3 พัฒนาและปรับปรุงระบบ
ราชการของกรมฯ

8. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
8-1. การมีระบบการบริหารจัดการตาม พ.ร.ฎ. GG	■ คป8.1-1. ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ
8-2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	■ คป8.1-2. ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดของกรมฯ
8-3 พัฒนาและปรับปรุงระบบราชการของกรมฯ	■ คป8.1-3. จำนวนข้อเสนอแนะและการให้คำปรึกษาการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการของกรมฯ
	■ คป8.1-4. ร้อยละของข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการของกรมฯ ที่ได้รับการอนุมัติให้นำไปปฏิบัติ

9. Strategy Map หน่วยตรวจสอบภายใน

คุณภาพ
การให้บริการ

9-3 การตรวจราชการอย่างมี
คุณภาพ

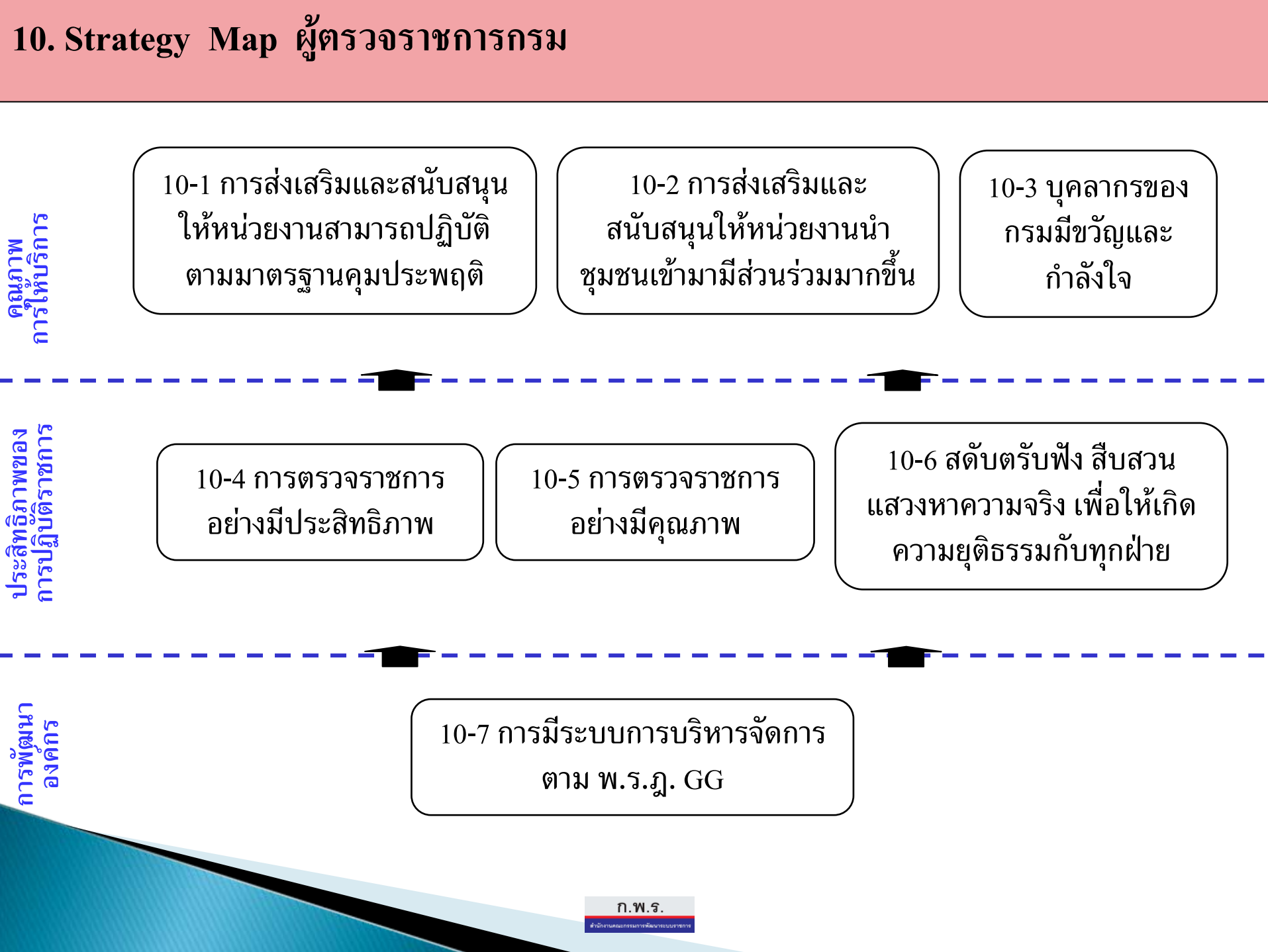
ประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงาน

9-1 ประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานตามแผน

9-2 ความรวดเร็วในการนำเสนอ
รายงานผลการตรวจสอบ

9. หน่วยตรวจสอบภายใน

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
9-1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแผน	■ คป9.1-1. ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการตรวจสอบ
9-2 ความรวดเร็วในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบ	■ คป9.1-2. จำนวนครั้งที่จัดทำรายงานเกินเวลาที่กำหนด
	■ คป9.1-3. ระยะเวลานำเสนอรายงานผลการตรวจสอบภายหลังการตรวจสอบเสร็จสิ้น
9-3 การตรวจราชการอย่างมีคุณภาพ	■ คป9.1-4. จำนวนข้อเสนอแนะ แนะนำ ที่ได้มีการนำไปปฏิบัติ
	■ คป 9.1-5. จำนวนข้อท้วงติง หรือ ทักท้วงจากหน่วยงานภายนอก



คุณภาพการให้บริการ

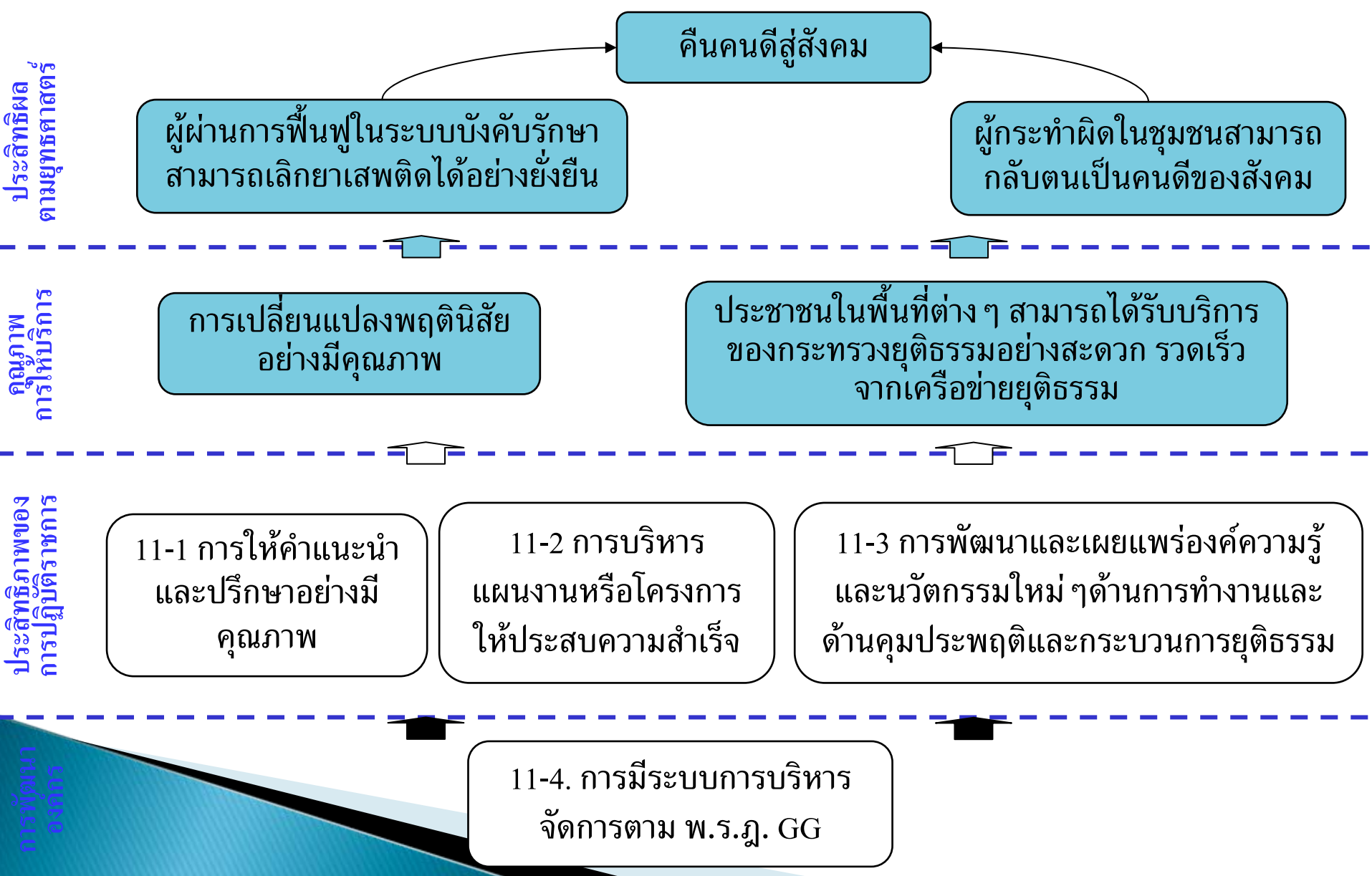
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

การพัฒนาองค์กร

10. ผู้ตรวจราชการกรม

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
10-1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานคุณประพฤติ	■ คป10.1-1. ร้อยละของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานของกรมคุณประพฤติ
10-2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น	■ คป10.1-2. ร้อยละของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจที่ได้มีการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น
10-3 บุคลากรของกรมมีขวัญและกำลังใจ	■ คป10.1-3. ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานที่รับการตรวจ
10-4 การตรวจราชการอย่างมีประสิทธิภาพ	■ คป10.1-4. ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการตรวจราชการ
10-5 การตรวจราชการอย่างมีคุณภาพ	■ คป10.1-5. จำนวนข้อเสนอแนะ แนะนำ ที่ได้มีการนำไปปฏิบัติ ■ คป10.1-6. ร้อยละของหน่วยงานที่สามารถบรรลุตัวชี้วัด
10-6 สดับรับฟัง สืบสวน แสวงหาความจริง เพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับทุกฝ่าย	■ คป10.1-7. ร้อยละของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้ข้อยุติ
10-7 การมีระบบการบริหารจัดการตาม พ.ร.ฎ. GG	■ คป10.1-8. ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ

11. Strategy Map ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ



11. ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
11-1 การให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างมีคุณภาพ	■ คป.11.1-1. จำนวนคำปรึกษา คำแนะนำที่ได้มีการนำไปปฏิบัติ
11-2 การบริหารแผนงานหรือโครงการให้ประสบความสำเร็จ	■ คป.11.1-2. ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ
11-3 การพัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านการทำงานและด้านคุณประพฤติกและกระบวนการยุติธรรม	■ คป.11.1-3. จำนวนนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่ได้มีการศึกษา ค้นคว้า พัฒนา นำเสนอหรือเผยแพร่
	■ คป.11.1-4. จำนวนนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่ได้เสนอและมีการนำไปปรับใช้
11-4. การมีระบบการบริหารจัดการตาม พ.ร.ฎ. GG	■ คป.11.1-5. ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ข้อมูลเพิ่มเติม

- http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660 >> คู่มือตัวชี้วัดกรม ปี 2551
- http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=795 >> คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
- http://oldweb.opdc.go.th/thai/leading_book_7/book_07.html >> คู่มือแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และคู่มือการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard)



www.opdc.go.th