

คำอธิบายวิธีจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม
คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

ด่วนที่สุด

ที่ นร 1201/ว 8



พ.ร.
17 ธ.ค. 2547

กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เลขรับ...5689
วันที่...17 ธ.ค. 2547...เวลา...14.34

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

13 ธันวาคม 2547

เรื่อง การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม
คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

① เรียน อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร.ที่ นร 1201/3173 ลงวันที่ 2 กันยายน 2547

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
เลขรับที่ 19/548
วันที่ 17 DEC 2004
เวลา 15.30น.

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำอธิบายวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการติดตามประเมินผล
การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ 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 เดือน
ของส่วนราชการ (SAR Card)
 7. แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด "ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ"
 8. แผ่นบันทึกข้อมูลแบบฟอร์มต่าง ๆ

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1 และ 2 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งแบบฟอร์มการจัดทำแผน
ยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ และร่างปฏิทินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการ
ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบแล้ว นั้น

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นไปตามกำหนดการใน
ปฏิทินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2548 ที่ได้กำหนดไว้แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอชักชวนวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

/ประจำปี ...

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 และขอส่งกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548 พร้อมทั้งแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะใช้ในการจัดทำ รายละเอียดของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และแบบฟอร์มสำหรับการรายงาน 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 คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลได้ดำเนินการเจรจากลกับหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง/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/กลุ่มภารกิจต้องจัดส่งผลการเจรจากลกับส่วนราชการจำนวน 10 ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (ดิสเก็ตต์/ซีดีรอม) จำนวน 2 ชุดไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยสำนักงาน ก.พ.ร.สงวนสิทธิ์ให้คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการดังกล่าวข้างต้น และจะแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการทราบภายในวันที่ 15 มกราคม 2548

/ส่วนราชการ ...

**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

ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าให้ใช้แบบฟอร์มเช่นเดียวกับกับแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ โดยส่วนราชการส่งแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการซึ่งมีตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ตามมิติที่ 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. จะไม่รับพิจารณาคำขอแก้ไขภายหลังวันดังกล่าว

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 ส่วนราชการที่ได้สำรวจและทบทวนภารกิจแล้วพบว่า มีเรื่องในส่วนราชการจะสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์และ/หรืองานบริการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด การถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงระบบฐานข้อมูลจังหวัด

กรณีที่ 2 หมายถึง ส่วนราชการที่ได้สำรวจและทบทวนภารกิจแล้วพบว่า ไม่มีเรื่องในส่วนราชการจะสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์และ/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,..., 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 :

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 ($W_i \times SM_i$)
		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	$(W_i \times SM_i)$
	$\sum W_i = 1$							$\sum (W_i \times SM_i)$

คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับความสำเร็จของร้อยละของเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดที่บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์
กลุ่มภารกิจ เท่ากับ

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

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 ($W_i \times SM_i$)
		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	$(W_i \times SM_i)$
	$\sum W_i = 1$							$\sum (W_i \times SM_i)$

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 และนำน้ำหนักดังกล่าวแบ่งออกเป็นน้ำหนักร้อยละ 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 และดำเนินการสอบถามไปยังประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่นที่มติดัดต่อหรือหน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย โดยเน้นการสอบถามในเชิงรุก รวมถึงวิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆที่ก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤตินิยมชอบในการปฏิบัติราชการ
- ขั้นตอนที่ 3 : นำข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน การสอบถามและการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 มาใช้ในการ ทบทวนมาตรการ และ/หรือวางแผนทาง หรือมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบอย่างยั่งยืน โดยจัดทำแผนปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบงานที่สร้างภาระให้กับประชาชน ซึ่งเป็นช่องทางให้เกิดการ ทุจริตและประพฤตินิยมชอบได้ และวิธีการจัดการให้ทันสมัย รวมทั้งมีความโปร่งใส ชัดเจน และปฏิบัติได้ เพื่อให้สอดคล้องต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้ ได้ผลยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบงานที่ช่วยลดการใช้ดุลพินิจของบุคลากร การนำ ระบบ IT มาใช้ การเพิ่มจำนวนโครงการที่ประมวลผ่านเว็บไซต์ การนำระบบ GFMS มาใช้ในการบริหารงบประมาณ และการพัฒนาระบบการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ รวมถึงการมีระเบียบว่าด้วยการรับ ของขวัญและสินน้ำใจให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันทั้งข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ
- ขั้นตอนที่ 4 : ปฏิบัติตามแผน หรือ มาตรการในขั้นตอนที่ 3 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน
- ขั้นตอนที่ 5 : มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผน จัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของ แผนดังกล่าวและผลสำเร็จโดยรวม โดยมีการสื่อสารกับบุคลากรภายใน และภายนอก ถึงการดำเนินการ การประกาศมาตรการและผลการดำเนินการด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เช่น จำนวนข้อ ร้องเรียนเรื่องทุจริต จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตที่ได้รับการตอบสนอง ระยะเวลาการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต จำนวนคดีที่มีมูลจากสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ฯลฯ รวมทั้งมีการส่งเสริมด้านคุณธรรมและ จริยธรรมให้กับทั้งข้าราชการและประชาชน เช่น โครงการอบรมส่งเสริมจิตสำนึก ราชการใสสะอาด

เงื่อนไข :

- 1) กรณีที่ในปีงบประมาณดังกล่าว มีการทุจริตและประพฤตินิยมชอบเกิดขึ้น 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 งบประมาณ**ทุกงบ**ที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 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 จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่ง 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.ตามเอกสารแนวทางดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 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. การคำนวณร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการสำหรับกระบวนการทุกกระบวนการที่จังหวัดเสนอในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ให้เปรียบเทียบระยะเวลาการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 กับระยะเวลาการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2546 หากไม่มีข้อมูลพื้นฐาน ให้ใช้ข้อมูล ณ ปัจจุบัน(ระยะเวลาการให้บริการ ให้นับรวมถึงระยะเวลารอคอย)

4. ให้ส่วนราชการระบุน้ำหนักที่จัดสรรให้แก่กระบวนการที่ส่วนราชการเสนอสำหรับการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ถ้าส่วนราชการใดไม่ระบุน้ำหนักมาให้ถือว่าทุกกระบวนการมีน้ำหนักเท่ากัน

5. สำหรับกระบวนการที่มีสาขาเพื่อให้บริการหลายแห่ง ให้ส่วนราชการดำเนินการลดรอบระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกสาขา

6. ให้ส่วนราชการส่วนกลางเสนอเฉพาะกระบวนการที่มีปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น สำหรับในส่วนภูมิภาคให้เป็นหน้าที่ของจังหวัดเป็นผู้เสนอ

7. หน่วยงานราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในจังหวัด ให้นับเป็นงานของจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

8. ให้ส่วนราชการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

ตารางและสูตรการคำนวณ :

งานบริการประชาชน (i)	น้ำหนัก (W _i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้					คะแนนที่ได้ (C _i)	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (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) ที่ลดลงได้ในแต่ละกระบวนการที่พิจารณา
- 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 แล้วขยายผลให้ทุกส่วนราชการดำเนินการให้ครอบคลุมครบทุกกระบวนการในปี 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 การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน 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. มีระบบฐานข้อมูลที่ควรจะเชื่อมโยงกันสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามความเหมาะสม 3. มีระบบในการตรวจสอบ (Verify) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้มาเชื่อถือได้ เพียงตรง 4. มีระบบการปรับปรุง ข้อมูลให้ทันกาล เช่น มีผู้ที่รับผิดชอบ ความถี่ในการปรับปรุงเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ในการนำข้อมูลไปใช้งาน
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) / การให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามแผนฯ เมื่อเกิดภัยพิบัติ 3. ประเด็นอื่นๆ ตามความเหมาะสมขององค์กร

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, ระบบสารบัญญอิเล็กทรอนิกส์ 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 การที่จะเลือกวิธีใดเพื่อปรับปรุงศักยภาพการทำงานขององค์กร ขึ้นกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของผู้บริหาร อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะองค์กรจะต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์กรไปในทิศทางใด ต่างก็ตั้งเป้าไว้ว่าจะสามารถปรับเปลี่ยนเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่โดยมีความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะไม่สามารถสำเร็จได้หากปราศจากองค์ประกอบสำคัญคือ ความพร้อมของคนและวัฒนธรรมขององค์กร (People and culture) และปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่สภาพแวดล้อมใหม่ในการทำงานได้อย่างสำเร็จในช่วงของการปรับเปลี่ยน ก็คือ การนำการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้

เกณฑ์การให้คะแนน :

ให้คะแนนความสำเร็จเป็น 2 ส่วน คือ

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

1. ความสำเร็จในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง โดยข้อเสนอจะต้องดำเนินการตามกรอบและขั้นตอนที่ที่ปรึกษาการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง 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 รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ 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

2. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2548
3. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ของ...(ชื่อส่วนราชการ)....กรอบการประเมินผล ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน และรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้
4. ข้าพเจ้า ...(ผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการ)....ในฐานะผู้บังคับบัญชาของ ...(หัวหน้าส่วนราชการ).... ได้พิจารณาและเห็นชอบกับแผนยุทธศาสตร์ของ...(ชื่อส่วนราชการ)....กรอบการประเมินผล ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก 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

• ประเด็นยุทธศาสตร์

• เป้าประสงค์

• กลยุทธ์

• 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

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

มิติที่ 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

มิตินี้ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ **น้ำหนัก**ในการคำนวณผลคะแนน 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

มิตินี้ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร **น้ำหนัก**ในการคำนวณผลคะแนน 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 ผลสำเร็จในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง	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

ตารางสรุปผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548

กรม..... (....) รอบ 6 เดือน

(....) รอบ 12 เดือน

ตัวชี้วัดผล การปฏิบัติราชการ	หน่วย วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน				
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก		
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (น้ำหนัก : ร้อยละ												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (น้ำหนัก : ร้อยละ												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนองค์กร (น้ำหนัก : ร้อยละ												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
ตัวชี้วัดที่												
					รวม							

รายงาน ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2547

ผู้รายงาน หน่วยงาน.....

ตำแหน่ง..... โทรศัพท์.....

หมายเหตุ : กรณีภายในวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2548 หากตัวชี้วัดใดไม่สามารถรายงานผลได้ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่
ใช้ข้อมูลจากส่วนกลางหรือจัดเก็บข้อมูลไม่ทัน ฯลฯ ให้ใส่ค่าคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1 มาก่อน

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	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก		
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 :														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 85%;">การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2548</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td></td></tr> </tbody> </table>			ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2548	1		2		3		4		5	
ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2548													
1														
2														
3														
4														
5														
เกณฑ์การให้คะแนน :														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">ระดับ 1</th> <th style="width: 20%;">ระดับ 2</th> <th style="width: 20%;">ระดับ 3</th> <th style="width: 20%;">ระดับ 4</th> <th style="width: 20%;">ระดับ 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5							
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5										
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด</th> <th style="width: 10%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 15%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 15%;">ค่าคะแนน ที่ได้</th> <th style="width: 20%;">ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก							
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก										
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :														
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :														
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :														
หลักฐานอ้างอิง :														

แบบฟอร์มรายงานการประเมินผลตนเองของกรม..... (Sar Card)

ตัวอย่าง

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน		เป้าหมาย	น้ำหนัก	6 เดือน		9 เดือน		12 เดือน	
		ปี 46	ปี 47			ปี 48	(ข้อมูล)	ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง	ผลงาน	คะแนนประเมินตนเอง
มิติที่ 1	ด้านประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์: แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง				0		0		0		0
1							○		○		○
2							○		○		○
3							○		○		○
4							○		○		○
	ด้านประสิทธิผล: แผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มภารกิจ				0		0		0		0
1							○		○		○
2							○		○		○
3							○		○		○
4							○		○		○
	ด้านประสิทธิผล: แผนยุทธศาสตร์ของกรมหรือเทียบเท่า				15		0		0		0
1	ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย)				5		○		○		○
2	ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น				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	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ				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. การจด ทะเบียน.....	30%	- ผู้รับบริการ - บริษัทที่จดทะเบียน	50% 50% รวม = 100%	- จุดให้บริการ ณ สำนักงาน..... - ชื่อบริษัท.....	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านผลงานการให้บริการที่ดี
2. การอนุมัติ อนุญาต.....	25%	- ผู้รับบริการ - บริษัทที่จดทะเบียน	60% 40% รวม = 100%	- จุดให้บริการ ณ สำนักงาน..... - สถานประกอบการ ระบุชื่อ (ถ้ามี).....	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. การให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ด้าน เทคนิคและ วิชาการ.....	20%	- ผู้ประกอบการ - ชาวไร่	60% 40% รวม = 100%	- ชื่อสถานประกอบการ..... - สถานที่ทำงานของชาวไร่	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
4. การ ตรวจสอบ.....	15%	- สมาชิก	100% รวม = 100%	- สถานที่ทำงานของกลุ่มสมาชิก	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านความถูกต้อง ครบถ้วนและความรวดเร็ว
5. การให้บริการ ข้อมูล.....	10%	- ภาครัฐ - ภาคเอกชน - ประชาชนทั่วไป	40% 40% 20% รวม = 100%	- ชื่อหน่วยงาน (รัฐ)..... - ชื่อหน่วยงาน (เอกชน)..... - ณ จุดให้บริการและช่องทางให้บริการ	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจข้อมูลที่ได้รับ
	รวม = 100%				

ชื่อผู้ประสานงาน

1. นางสาวอินดี เอบีซี

โทรศัพท์xx-xxxx-xxx

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

คำอธิบาย

- 1) **ชื่องานบริการ** ได้แก่ งานที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ โดยเสนอมาไม่เกิน 5 งานบริการ เรียงลำดับความสำคัญ และให้นำน้ำหนักของงานแต่ละงานมาด้วย โดยมีน้ำหนักรวมของงานที่บริการที่เสนอมายาจะเท่ากับ 100% (หากส่วนราชการไม่กำหนดน้ำหนัก ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
- 2) **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** หมายถึง ผู้รับบริการที่จะเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รับบริการหรือมาติดต่อประสานงานโดยตรงจากส่วนราชการ สมาชิกสมาคมอุตสาหกรรม สมาชิกสมาคมหอการค้าไทย ผู้รับบริการในจุดบริการต่างๆ ฯลฯ โดยต้องให้นำน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายรวมเท่ากับ 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) หากที่ปรึกษาไม่สามารถหากกลุ่มเป้าหมายได้ หรือกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อยเกินไป ที่ปรึกษาอาจพิจารณายกเลิกการสำรวจงานบริการนั้นได้
 2. ส่วนราชการที่เลือกงานบริการเดียวกับงานบริการที่สำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จะต้องได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีที่ผ่านมา

กำหนดส่งเอกสารประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ วศ. ปี 2548

กำหนดส่ง	รายละเอียด	หมายเหตุ
พ.ย. 47	วท. จัดทำยุทธศาสตร์ (ทุกหน่วยงานใน วท. ร่วมดำเนินการ)	
ธ.ค. 47	ก.พ.ร. จัดทำ (ร่าง) คำรับรองฯ ส่งกระทรวง เพื่อยืนยันความถูกต้อง	
21 ธ.ค. 47	ลงนามคำรับรอง ระหว่าง นายกฯ กับ รัฐมนตรี	
4 ม.ค. 48	ลงนามคำรับรอง ระหว่าง รัฐมนตรี กับ ปลัด วท.	
ภายใน 30 ม.ค. 48	วศ. ส่งหนังสือแจ้ง ก.พ.ร. เรื่องดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีภารกิจสนับสนุนยุทธศาสตร์จังหวัด • ปรับปรุงแผนปฏิบัติการพัฒนาระบบบริหารความรู้ฯ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนภารกิจฯ • ทบทวนแผนฯ
15 ก.พ.48	วศ. ส่งประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงและกรมฯ ตามแบบฟอร์มให้ สำนักงาน ก.พ.ร. (Blueprint for change)	แบบฟอร์มการคัดเลือกประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
21-25 ก.พ.48	<ul style="list-style-type: none"> • วศ. แก้ไขตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ วศ. ให้เป็นไปตามความเห็นของคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงฯ 	วศ. ประสานกับ สป. กำหนดวันประชุมพิจารณาตัวชี้วัด และแผนยุทธศาสตร์ วศ. สิ่งที่ส่งมาด้วย 3
ภายใน 15 มี.ค.48	<ul style="list-style-type: none"> • วศ. จัดทำคำรับรองฯ ให้ลงนามระหว่าง ปลัด วท. กับ อวศ. ให้แล้วเสร็จ <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งสำเนาคำรับรองฯ 3 ชุด ให้ ก.พ.ร. 2. จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI template) 3. จัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ส่ง 2 และ 3 ให้ ก.พ.ร. จำนวน 5 ชุด พร้อม ซิติข้อมูล) 	<ul style="list-style-type: none"> • สิ่งที่ส่งมาด้วย 4 • สิ่งที่ส่งมาด้วย 7
31 มี.ค.48	ส่งแบบฟอร์ม เกี่ยวกับ Blueprint for change ที่เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ ก.พ.ร. จำนวน 5 ชุด พร้อม ซิติข้อมูล	แบบฟอร์มของ Deloitte และ Accenture
ภายใน 12 เม.ย. 48	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานผลการปฏิบัติงานฯ รอบ 6 เดือน (SAR) 2. รายงานประเมินผลตนเองรอบ 6 เดือน (SAR Card) (ส่ง 1 และ 2 ให้ ก.พ.ร. จำนวน 5 ชุด พร้อม ซิติข้อมูล) 	สิ่งส่งมาด้วย 5 และ 6
15 พ.ค.-10 ก.ค. 48	Site visit ครั้งที่ 1	
ภายใน 15 ก.ค. 48	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานผลการปฏิบัติงานฯ รอบ 9 เดือน (SAR) 2. รายงานประเมินผลตนเองรอบ 9 เดือน (SAR Card) (ส่ง 1 และ 2 ให้ ก.พ.ร. จำนวน 5 ชุด พร้อม ซิติข้อมูลD) 	สิ่งส่งมาด้วย 5 และ 6
ภายใน 31 ต.ค. 48	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานผลการปฏิบัติงานฯ รอบ 12 เดือน (SAR) 2. รายงานประเมินผลตนเองรอบ 12 เดือน (SAR Card) (ส่ง 1 และ 2 ให้ ก.พ.ร. จำนวน 5 ชุด พร้อม ซิติข้อมูล) 	สิ่งส่งมาด้วย 5 และ 6 หากล่าช้าจะถูกหักคะแนนรวมวันละ 0.05 คะแนน
10 ต.ค.-30 พ.ย. 48	Site visit ครั้งที่ 2	

ข้อมูล ณ วันที่ 4 ก.พ. 48

หมายเหตุ สิ่งที่ส่งมาด้วย ตามหนังสือ สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร 1201/ว8 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2547