

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) (./.) รอบ 12 เดือน

ชื่อตัวชี้วัดที่ : 5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

- 1.งานสารบรรณกลาง มท.
 - 1) ผู้อำนวยการกองกลาง สป.
 - 2) นางรัชตะวัน กัลยามาต
2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท.ให้เจ้าหน้าที่องค์การกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พักพิงฯของผู้หนีภัยการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว (Radio Camp Pass)
 - 1) นายทรงชนะ วิชัยชนพัฒน์
3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ
 - 1) นายชัชวาลย์ ฉายะบุตร
4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของ สดร.
 - 1) นางหยาดทิพย์ สุนทรสารทูล
 - 2) นายประเสริฐ เข้มสรวล

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

1. งานสารบรรณกลาง มท.
 - 1) นางสาวแกมแก้ว คงเชื้อ
 - 2) นายสมเกียรติ สุขแสง
 - 3) นางสาวจรรยาพร ประทีป
ณ ถกลาง
2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท.ให้เจ้าหน้าที่องค์การกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พัก
.....
 - 1) นายบรรจง ศรีกุล
3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ
 - 1) นางสาวมณี ไหม่นवल
4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาบุคลากรใน
 - 1) นางกนกกร ปราชญ์นคร
 - 2) นายอภิชัย ชัยชมภู

โทรศัพท์ : 0-2221-0823

0-2243-0170-1

0-2226-0721

0-2526-1961

โทรศัพท์ : 0-2221-0823

0-2243-0592

0-2224-6190

0-2622-0961

คำอธิบาย ;

พิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการของ สป.มท. จำนวน 4 งานบริการ คือ งานสารบรรณกลางของกระทรวง งานออกบัตรอนุญาตให้เจ้าหน้าที่องค์การกุศลเอกชน (NGO) เข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่พักพิงฯ ของผู้หลบหนีภัยการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว งานขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ และงานการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของ สดร. โดยผลของการสำรวจ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :					
ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.			การเปลี่ยนแปลง (%)	
	2547	2548	2549	2548	2549
1. งานสารบรรณ กลาง มท.			N/A		
2. การออกบัตร อนุญาตของกอง การต่างประเทศ สป. มท. ให้เจ้า หน้าที่องค์การ กุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่ พักพิงของผู้หนี ภัยการสู้รบจาก พม่าเป็นการ ชั่วคราว (Radio Camp Pass)			N/A		
3. การขออนุมัติ ให้ข้าราชการเดิน ทางไปราชการ ต่างประเทศ			N/A		
4. การเข้ารับการ ฝึกอบรมโครงการ การพัฒนา บุคลากรใน หลักสูตรของ ศตร.			N/A		
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
65	70	75	80	85	
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :					

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
1. งานสารบรรณกลาง มท.	0.75	N/A	1	0.01
2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท. ให้เจ้าหน้าที่องค์กรกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พักพิงของผู้หนีภัยการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว (Radio Camp Pass)	0.75	N/A	1	0.01
3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ	0.75	N/A	1	0.01
4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของสศร.	0.75	N/A	1	0.01
รวม	3			
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:				
1. งานสารบรรณกลาง มท.				

1) การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการลงทะเบียนรับหนังสือ
- จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้านบริการ ณ จุดให้บริการลงทะเบียนรับหนังสือเพื่อให้เจ้าหน้าที่

งานสารบรรณทราบ และถือปฏิบัติ

2) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการลงทะเบียนรับหนังสือ

- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการลงทะเบียนรับหนังสือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ เน้นการติดต่อ

ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

- ศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

เพื่อจะได้วางแผนจัดทำโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ให้สอดคล้องกับจำนวนหนังสือ

3) การอำนวยความสะดวก

- นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสืบค้นหาหนังสือย้อนหลัง

2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท. ให้เจ้าหน้าที่องค์การกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พักพิงฯ ของ
ผู้หนีภัยการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว (Radio Camp Pass)

(ดำเนินการแล้ว ตั้งแต่ ตุลาคม 2548 - มีนาคม 2549)

1) การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ

- ลดขั้นตอนการของกระบวนการขั้นตอนการออกใบอนุญาต โดยปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้มอบอำนาจให้ผู้

อำนวยความสะดวกกองการต่างประเทศ ลงนามในหนังสืออนุญาตไปก่อน (เฉพาะกรณีเร่งด่วน) แล้วให้นำเรียนปลัดกระทรวง
มหาดไทย

- จัดทำแนวทางปฏิบัติในการขออนุญาตเข้าพื้นที่พักพิงฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การกุศลเอกชนและหน่วยที่

เกี่ยวข้องได้ทราบและถือปฏิบัติได้ถูกต้อง

- มีการซักซ้อมและจัดเจ้าหน้าที่ตอบข้อหารือในการปฏิบัติตามขั้นตอน ต่างๆ

2. การพัฒนาปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้บริการออกบัตรอนุญาต

- มีการจัดประชุมชี้แจงและกำกับให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศูนย์ดำเนินการเกี่ยวกับผู้อพยพ ให้ความสำคัญกับ

ผู้รับบริการเกือบทุกเดือน และช่วยกันปฏิบัติงาน รวมทั้งการกติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ทำให้ใช้วาจาสุภาพเป็นมิตร

3. การอำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งบัตรอนุญาต

- มีการอำนวยความสะดวก โดยส่งบัตรอนุญาตทางโทรสารให้ (กรณีเร่งด่วน)

- เมื่อมีการออกบัตรอนุญาตแล้ว จะโทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการให้ทราบเพื่อมารับ หรือให้ส่งทางโทรสาร

(ที่ดำเนินการเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยได้ดำเนินการในช่วง เมษายน-มิถุนายน 2549) ดังนี้

1) การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ

- ลดขั้นตอนการของการรับเรื่องขออนุญาต โดย

โดย

เดิม : มีการลงทะเบียนรับหนังสือ 2 ครั้ง (คือ ลงรับที่ สศอ.และฝ่าย) กว่าจะถึงผู้ปฏิบัติ

ใหม่ : จะปรับปรุงการลงทะเบียนรับหนังสือ เพียง 1 ครั้ง (คือจะลงทะเบียนรับที่ฝ่ายแห่งเดียว)

- ประโยชน์ คือเป็นการลดขั้นตอน และระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่

2) การพัฒนาปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้บริการออกบัตรอนุญาต

- มีการจัดประชุมชี้แจงและกำชับให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศูนย์ดำเนินการเกี่ยวกับผู้อพยพ ให้มีความสำคัญกับ ผู้รับบริการเกือบทุกเดือน และช่วยกันปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ให้ใช้วาจาสุภาพและเป็น มิตร อย่างสม่ำเสมอต่อไป

3) การอำนวยความสะดวกในการรับ - ส่งบัตรอนุญาต

- มีการอำนวยความสะดวก โดยส่งบัตรอนุญาตทางโทรสารให้ (กรณีเร่งด่วน) ต่อไป

- เมื่อมีการออกบัตรอนุญาตแล้ว จะโทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการให้ทราบเพื่อมารับ หรือให้ส่งทางโทรสาร
ต่อไป

- จัดสถานที่จอดรถแก่ผู้มารับ - ส่งให้เพียงพอ

- จัดหาน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ ให้ผู้มาติดต่อรับบริการทางโทรสาร

(ที่ดำเนินการเพิ่มเติมในช่วง กรกฎาคม - กันยายน 2549) ดังนี้

1) ดำเนินการให้บริการตามแนวทางข้างต้นอย่างสม่ำเสมอต่อไป เช่น การประชุมกำชับและชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ให้มีความสำคัญกับการให้บริการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกด้านการรับ-ส่ง เอกสารและบัตร อนุญาตให้รวดเร็ว ดังกล่าวต่อไป

2) จัดทำโครงการเสริม ได้แก่โครงการ “MOI สัจจร” กล่าวคือจะเป็นโครงการจัดชุดเจ้าหน้าที่ของ ตท.สป.ที่รับผิดชอบงานตัวชีวิต ไปพบปะอย่างไม่เป็นทางการกับ (1) เจ้าหน้าที่องค์กรกุศลเอกชน (NGOs) ทั้งระดับ ผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีการวัดผลความพึงพอใจ (2) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตัวชีวิตของ ก.พ.ร. (3) หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมินผล (มหาวิทยาลัย ABAC)

3) ออกสอบถามระดับความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ NGOs โดยหน่วยงานของ ตท.สป.เองเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ในเบื้องต้น และช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ NGOs

3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

1) การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ

- มีการจัดแผนผังแสดงการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อมูลกฎหมายต่างๆ ตัวอย่างของ

การขออนุมัติฯ ตลอดจนกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

- มีการจัดเก็บข้อมูลการขออนุมัติของข้าราชการ/ หน่วยงาน/ จังหวัดต่างๆ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีการจัดการฝึกอบรมชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ

ให้แก่หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2549

- มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงงานในเรื่องการขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศร่วมกับผู้แทนจากกรมต่าง ๆ ในสังกัด เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2549

3) การจัดหาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก

- มีการปรับปรุงการให้บริการด้านสื่อสาร ในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร จัดส่งเอกสารทางโทรสารรวมถึงการเพิ่มช่องทางเลขหมายโทรศัพท์มททไทย หมายเลข มท 50413 เพื่อลดค่าใช้จ่ายของจังหวัดในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล

4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของ สตร.

- ผู้ประเมินอิสระสามารถสำรวจความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายหลังการฝึกอบรม โดยวิทยาลัยมททไทยได้ประสานรายละเอียดชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติราชการ หมายเลขโทรศัพท์ของแต่ละคน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้ประเมินอิสระแล้ว

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1. งานสารบรรณกลาง มท.

- กองกลาง สป. ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณกลาง มท.

2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท. ให้เจ้าหน้าที่องค์การกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พักพิงฯ ของศูนย์กักขังการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว (Radio Camp Pass)

- ไม่มี-

3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

- ไม่มี-

4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของ สตร.

1) นโยบาย ยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจิตสมรรถนะตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ศ. ศึกษา รวมทั้งแนวทางและมาตรการใหม่ๆ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัติ เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถใช้เป็นกรอบ และแนวทางการออกแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทาง และนโยบายการปฏิรูประบบราชการ และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกระทรวงมหาดไทย

2) การให้ความสำคัญกับการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนในการเป็นวิทยากร เพื่อถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะให้แก่กลุ่มเป้าหมายตามหลักสูตรที่ดำเนินการ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

1. งานสารบรรณกลาง มท.

- บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ในบางครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

- งบประมาณในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยต่อการเพิ่มขึ้นของปริมาณงาน มีจำนวนจำกัด

ทำให้ระบบการจัดเก็บ ตรวจสอบ ติดตามงานหนังสือราชการ ไม่รวดเร็วอย่างที่ตั้งใจไว้

2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท. ให้เจ้าหน้าที่องค์กรกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พักพิงฯ ของ
ผู้หนีภัยการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว (Radio Camp Pass)

- ไม่มี-

3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

1) มติ ครม. เมื่อวันที่ 9 พ.ค. 49 ในเรื่องมาตรการประหยัดพลังงาน โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น
ของรัฐ ถือปฏิบัติตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 17 พ.ค. 48 อย่างเคร่งครัด โดยเน้นมาตรการดังต่อไปนี้ เป็นกรณีพิเศษด้วย
“ข้อ 4 ระบุว่า ให้เข้มงวดการใช้จ่ายงบประมาณและงบรัฐวิสาหกิจเพื่อการเดินทางไปดูงานต่างประเทศโดยพิจารณาถึง
ความจำเป็นเพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการ และให้จำกัดจำนวนคน และจำนวนวันเดินทางเท่าที่จำเป็นด้วย ทั้งนี้
โดยไม่โอนงบประมาณเหลือจ่ายปลายปีงบประมาณไปใช้เพื่อการดูงาน”

2) ซึ่งตามข้อ 1 ข้างต้น ทำให้กองการต่างประเทศ สป. จำเป็นต้องเข้มงวดในการเสนอเรื่องขออนุมัติให้ข้าราชการ
เดินทางไปราชการต่างประเทศยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องมีการแจ้งจังหวัดจัดทำคำชี้แจงเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ที่ ปมท. ได้
พิจารณากำหนดเป็นมาตรการเฉพาะเพื่อเพิ่มความเข้มงวดในการอนุมัติการเดินทางไปราชการต่างประเทศ โดยจะต้อง
เสนอเรื่องขออนุมัติไปราชการต่างประเทศของข้าราชการผู้บริหารระดับสูงกว่าเดิม เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ซึ่งขั้นตอน
และเวลาที่ใช้จะมากกว่าเดิม อาจจะมีผลกระทบต่อคะแนนความพึงพอใจได้

4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของ สดร.

- การวิเคราะห์ Competency Gap บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นรายบุคคลยังไม่สามารถดำเนินการ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักฐานอ้างอิง :

1. งานสารบรรณกลาง มท.

- แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการลงทะเบียนรับหนังสือ

2. การออกบัตรอนุญาตของกองการต่างประเทศ สป. มท. ให้เจ้าหน้าที่องค์กรกุศลเอกชน (NGOs) เข้าพื้นที่พักพิงฯ
ของผู้หนีภัยการสู้รบจากพม่าเป็นการชั่วคราว (Radio Camp Pass)

- ไม่มี-

3. การขออนุมัติให้ข้าราชการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

- ไม่มี-

4. การเข้ารับการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรของ สดร.

- โครงการและรายชื่อ ที่อยู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม พ.ศ. 2548 – 2550