

<p>รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๖ เดือน <input type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน</p>
<p>ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒ : ระดับความสำเร็จคุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement : SLA) (กระบวนการเรื่องร้องเรียน)</p>	
<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย</p>	<p>ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑. นายวราฤทธิ์ ยศหนัก ๒. นายธณกร หอมชื่น ๔. นายนิคม ชูทองคำ ๕. น.ส.อลีนา โสติธินโชติ ๖. น.ส.บุศรินทร์ ฌ นคร ๗. นางจรรุวรรณ วรณันต์ ๘. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา ๙. นายชาญชัย วีระชิงชัย ๑๐. น.ส.วิระสา วงศ์ประพันธ์ ๑๑. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ ๑๒. นายสรนันท์ วัฒนพานิช ๑๓. นายสิทธิศักดิ์ ธาราศักดิ์ ๑๔. นายนภดล ศรีแสงทรัพย์</p>
<p>โทรศัพท์ : ๐๒ ๒๒๒ ๑๘๑๒ , ๐๒ ๒๒๑ ๓๘๓๗</p>	<p>โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓</p>
<p>คำนิยาม :</p> <ul style="list-style-type: none"> พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 37 กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งส่วนราชการได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกามาตราดังกล่าว โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง ร้อยละ 30-50 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2550 ทุกส่วนราชการได้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันการณ์และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกระบวนการให้บริการที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยมีตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกำหนดให้ส่วนราชการต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐ ให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็ว ได้ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” โดยให้หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพการบริการทั้งเรื่องรูปแบบและการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน ในรูปแบบของ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ” 	

- **ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)** เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ถึงระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธะสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น องค์ประกอบของข้อตกลงจะประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการรับเรื่องร้องเรียน
- **ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ** หมายถึง ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในงานบริการที่สำคัญตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด โดยมีการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการปรับปรุง
- กระบวนการต้องพิจารณาให้ครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ได้แก่ 1) ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ 2) ขั้นตอนการให้บริการ 3) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบและการให้บริการ 4) รูปแบบและการเข้าถึงบริการ 5) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน 6) ค่าใช้จ่ายในการบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ การจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการที่นำไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่มีคุณภาพ และการดำเนินการตามแผนฯ โดยมีเกณฑ์การประเมินเป็น 3 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อย	เกณฑ์การให้คะแนน	น้ำหนัก												
1.1	ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ดังนี้	2												
	ระดับ 1 จัดส่งข้อมูลกระบวนการบริการใหม่ที่น่าสนใจมาจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์มการปรับปรุงกระบวนการ A-F)													
	ระดับ 2 -													
	ระดับ 3 จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนางานบริการ(กระบวนการใหม่)และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการงานบริการ (กระบวนการบริการใหม่)													
	ระดับ 4 -													
	ระดับ 5 ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการสำหรับกระบวนการใหม่ให้ประชาชนทราบ ณ จัดให้บริการ													
1.2	ร้อยละ(เฉลี่ย) ผลสำเร็จของการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการเทียบกับแผนการปรับปรุง ดังนี้	4												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ผลสำเร็จของการปรับปรุงบริการฯ</td> <td>ร้อยละ 60</td> <td>ร้อยละ 70</td> <td>ร้อยละ 80</td> <td>ร้อยละ 90</td> <td>ร้อยละ 100</td> </tr> </tbody> </table>		ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ผลสำเร็จของการปรับปรุงบริการฯ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100
	ระดับคะแนน		1	2	3	4	5							
ผลสำเร็จของการปรับปรุงบริการฯ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100									

1.3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงการให้บริการ ดังนี้					4	
	ระดับคะแนน	1	2	3	4		5
	ผลสำรวจความพึงพอใจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80		ร้อยละ 85

ตัวชี้วัด	น้ำหนักร้อยละ (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)
1.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ	2	SM ₁	(W ₁ x SM ₁)
1.2 ร้อยละ (เฉลี่ย) ความสำเร็จของการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการงานบริการเทียบกับแผนการปรับปรุงฯ	4	SM ₂	(W ₂ x SM ₂)
1.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ	4	SM ₃	(W ₃ x SM ₃)
รวม	$\sum Wi$		$\frac{\sum(Wi \times SMi)}{\sum Wi}$

โดยที่

- W หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด
- SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด
- I หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน
- $\frac{\sum(Wi \times SMi)}{\sum Wi}$ หมายถึง ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ

ผลการดำเนินการ :

ขั้นตอน	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ
๑	จัดส่งข้อมูลกระบวนการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด(แบบฟอร์ม A-F) สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ได้จัดส่งเอกสารข้อมูลกระบวนการบริการตามแบบฟอร์ม A-F ผ่านทางอีเมล goodservice@opdc.go.th
๒	จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการงานบริการและส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งได้มาจากการเข้าคลินิกให้คำปรึกษากับสำนักงาน ก.พ.ร.
๓	- จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๗ องค์ประกอบหลัก ได้แก่

	<ul style="list-style-type: none"> ● ชื่องานให้บริการ ● ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ ● ขอบเขตการให้บริการ ประกอบด้วย สถานที่/ช่องทางการให้บริการและระยะเวลาเปิดให้บริการ ● ข้อกำหนดการให้บริการ ประกอบด้วย เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้และค่าธรรมเนียม ● ระดับการให้บริการ ประกอบด้วย ระยะเวลาและคุณภาพของข้อตกลงระดับการให้บริการ ● ขั้นตอนการให้บริการ โดยระบุขั้นตอนการให้บริการและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ● การรับเรื่องร้องเรียน ระบุช่องทางในการร้องเรียน <p>- ติดประกาศข้อตกลงการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการ</p> <p>- จัดส่งภาพถ่ายการติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘</p>
๔	- ยังไม่ถึงรอบระยะเวลาที่จะต้องรายงาน
๕	- อยู่ระหว่างดำเนินการ

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จคุณภาพการให้บริการประชาชน (กระบวนการเรื่องร้องเรียน)	๑๐	ระดับ ๓	๓	๐.๓๐๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้คัดเลือกกระบวนการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมมาทำข้อตกลงการให้บริการประชาชน
๒. ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการกลับมายังกระทรวงมหาดไทย

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ไม่มี

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

๑. กระบวนการเรื่องร้องเรียนไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จได้แน่นอน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ความยากง่าย ความซับซ้อนของปัญหาไม่เท่ากัน ประกอบกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่ใช่หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการ จึงไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้แน่นอน
๒. ปริมาณเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมประมาณ ๕ เท่า ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดได้

หลักฐานอ้างอิง :

๑. เอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการที่ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร.
๒. ป้ายประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการที่ติดไว้ ณ จุดให้บริการ
๓. รายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการภายในรอบ ๑๒ เดือน
๔. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ