

ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: การประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ 5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (รายงานภาวะสังคมรายไตรมาส/รายปีและ
แสดงตัวเลขมวลรวมในประเทศ (GDP) รายไตรมาส)

น้ำหนัก : ร้อยละ 7

คำอธิบาย :

- ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจาย ภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้ การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของ สศช.) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก สศช.

- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สศช. โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความอนุเคราะห์จากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ

- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

- สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาคัดเลือกงานบริหารที่ สศช. เสนอซึ่งเป็นงานบริการหลักไม่เกิน 3 งาน และแจ้งให้ สศช. ทราบ และสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจตามประเด็นสำคัญข้างต้น โดยหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการเป็นงานบริการ ที่เป็นการกิจหลักของ สศช. เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการ จำนวนมากไม่น้อยกว่า 25 ราย มีผลกระทบสูงต่อประชาชน รวมทั้งวิเคราะห์ผลตามหลักสถิติ

ตารางและสูตรการคำนวณ : -

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ	65	70	75	80	85

หมายเหตุ : -

เงื่อนไข : -

แนวทางการประเมินผล :

ผู้ประเมิน	ส่วนราชการ
<p>✎ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ผู้ประเมินจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล</p> <p>✎ เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่ระบุในคำรับรองการปฏิบัติราชการ</p>	<p>✎ การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผลกำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้ดีขึ้น</p> <p>✎ สศช. สามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานควบคู่ไปได้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของ สศช. ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในของส่วนราชการโดยไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล</p>

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : สำนักพัฒนาฐานข้อมูลและตัวชี้วัดภาวะสังคม/สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค

ตัวชี้วัดที่ 6 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย

น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

● เพื่อให้ สศช. ทราบผลการประเมินการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล รวมทั้งมีการติดตามและรายงานผลให้แก่ผู้กำหนดนโยบายทราบ เพื่อสามารถปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการดำเนินงานต่อไป

● ผู้กำหนดนโยบาย หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยกฎหมายซึ่งกำหนดนโยบายให้แก่ส่วนราชการ เช่น นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงที่ สศช. สังกัด

● พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบายแก่ สศช. โดยสำนักงาน ก.พ.ร.

● ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจด้านความเข้าใจต่อนโยบายที่มอบหมาย

(2) ความพึงพอใจด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(3) ความพึงพอใจด้านการติดตามและนำเสนอผลให้ทราบ

ตารางและสูตรการคำนวณ : -

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ	65	70	75	80	85

หมายเหตุ : -

เงื่อนไข : -

แนวทางการประเมินผล :

ผู้ประเมิน	ส่วนราชการ
<p>☞ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ผู้ประเมินจะสำรวจความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย โดยการส่งแบบสอบถามถึงผู้กำหนดนโยบายโดยตรง</p> <p>☞ สำนักงาน ก.พ.ร.จะเป็นผู้ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบายและจะได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจให้ส่วนราชการทราบต่อไป</p>	-

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ