

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๔ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ ๖

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของ สศช. ผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก สศช.
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สศช. โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
 - (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - (๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - (๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้สำรวจ วิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการหลักของ สศช. ไม่เกิน ๓ งานบริการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแจ้งให้ สศช. ทราบ
- หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ
 ๑. เป็นงานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของ สศช.
 ๒. เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีผลกระทบสูงต่อประชาชน

เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับ ๑ | ระดับ ๒ | ระดับ ๓ | ระดับ ๔ | ระดับ ๕ |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| ๖๕ | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ |

เหตุผล :

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ดี เป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : สำนักพัฒนาฐานข้อมูลและตัวชี้วัดภาวะสังคม

ตัวชี้วัดที่ ๕ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย

น้ำหนัก : ร้อยละ ๓

คำอธิบาย :

- ผู้กำหนดนโยบาย หมายถึง หน่วยงาน บุคคลหรือคณะบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยกฎหมายซึ่งกำหนดนโยบายให้แก่ สศช. เช่น นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงที่ส่วนราชการสังกัด
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบายแก่ สศช. โดยสำนักงาน ก.พ.ร.
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
 - (๑) ความพึงพอใจด้านความเข้าใจต่อนโยบายที่มอบหมาย
 - (๒) ความพึงพอใจด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ
 - (๓) ความพึงพอใจด้านการติดตามและนำเสนอผลให้ทราบ

เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับ ๑ | ระดับ ๒ | ระดับ ๓ | ระดับ ๔ | ระดับ ๕ |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| ๖๕ | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ |

เหตุผล :

เพื่อให้การดำเนินการสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล รวมทั้งมีการติดตามและรายงานผลให้แก่ผู้กำหนดนโยบายทราบเพื่อสามารถปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมต่อไป

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ประเด็นการประเมินผล : ความเปิดเผย โปร่งใส

ตัวชี้วัดที่ ๖ : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

น้ำหนัก : ร้อยละ ๖

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
- การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน |
|------------|--|
| ๑ | <ul style="list-style-type: none"> - ทบทวน และวิเคราะห์แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. และผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยพิจารณาโดยพิจารณาถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาการทุจริต และประวัตติมิชอบ และปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ ปีที่ผ่านมา - วิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการทุจริต และประวัตติมิชอบใน สศช. ตามที่ได้มีการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียนของ สศช. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓ ว่าแต่ละปีมีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และเปรียบเทียบหาแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น แล้วคัดเลือกเรื่องร้องเรียนที่สำคัญ ๕ เรื่อง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ |

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน |
|------------|---|
| | <p>๑) การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ</p> <p>๒) การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรมความมีจริยธรรม</p> <p>๓) การปฏิบัติหน้าที่โดยการขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล</p> |
| ๒ | <p>- นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ ๑ มาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ (Outcome) ของการดำเนินการตามแผนฯ ที่ใช้วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เสนอผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบ พร้อมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สศช.</p> |
| ๓ | <p>- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แล้วเสร็จครบถ้วน</p> <p>- ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด</p> <p>- สำนวจความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สศช. ตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนดเพื่อนำข้อมูลจากสรุปผลการสำวจดังกล่าวมาใช้ประกอบการปรับปรุงแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ในปีต่อไป</p> |
| ๔ | <p>- ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ร้อยละ ๑๐๐</p> <p>- สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่</p> <p>๑) จำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละช่องทางและผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนแยกตามประเภทของเรื่องที่ถูกร้องเรียนและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน</p> <p>๒) ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ไข</p> |
| ๕ | <p>- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป</p> |

เงื่อนไข :

๑. การดำเนินการในแต่ละระดับขั้นของความสำเร็จ จะพิจารณาถึงคุณภาพของการดำเนินการเพื่อนำมาเป็นประเด็นปรับลดคะแนนเชิงคุณภาพด้วย โดยในแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ต้องประกอบด้วย การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน

เรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ สศช. ได้จัดให้มีขึ้น ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนรับทราบ รวมทั้งการรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เข้าข่ายการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการสอดส่องและแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมดังกล่าว

๒. ขอให้ สศช. จัดส่งแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ไปยังสำนักงาน ป.ป.ท. ภายในวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๔ และจัดส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ สศช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ไปยังสำนักงาน ป.ป.ท. ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ ทั้งนี้ หากไม่สามารถจัดส่งได้ภายในกำหนดจะถูกพิจารณาปรับลดคะแนน ๐.๒๕๐๐ คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

หมายเหตุ :

๑. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐนำแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ไปใช้เป็นกรอบทิศทางการประสานความร่วมมือในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดเพิ่มเติมไว้ในแผนปฏิบัตินิติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัตินิติราชการประจำปี
๒. ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้
 - ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยม ให้หน่วยงานภาครัฐบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 - ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บูรณาการหน่วยงานทุกภาคส่วนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ
 - ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ
 - ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ
๓. ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคและหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางที่ปฏิบัติราชการหรือมีสำนักงานตั้งอยู่ในภูมิภาคและผู้ว่าราชการส่วนราชการได้รับมอบอำนาจจากผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยไม่นับรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. หากต้องการสอบถามหรือขอข้อมูลเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) และสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ท. ที่ www.pacc.go.th

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : สำนักเลขาธิการ (ฝ่ายการเจ้าหน้าที่)