



KPI Template
รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
มิติภายนอก

ประเด็นการประเมิน : การประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ ๒ : คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement : SLA)

น้ำหนัก : ร้อยละ ๑๐

คำอธิบาย :

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งส่วนราชการได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกามาตราดังกล่าว โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ ๓๐ - ๕๐ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - พ.ศ. ๒๕๕๐

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ สำนักสย ก.พ.ร. ยังคงส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ส่วนราชการต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ปรับเป็นตัวชี้วัดการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานหลัก ๓ กระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการมีคุณภาพยิ่งขึ้น

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับ ได้มาตรฐานในรูปแบบของ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)” ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีกระบวนการงานบริการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการแล้ว จำนวน ๔๓ งานบริการ จาก ๔๐ กรม

- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ถึงระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น องค์ประกอบของข้อตกลงจะประกอบด้วยขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการรับเรื่องราวร้องเรียน

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงบริการไปสู่การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงยังคงกำหนดให้มีตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยให้



ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ซึ่งแบ่งส่วนราชการที่ต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ส่วนราชการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

กลุ่มที่ ๒ ส่วนราชการที่มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และส่วนราชการที่มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

• **ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ** หมายถึง ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในงานบริการที่สำคัญตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยมีการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการต้องพิจารณาให้ครอบคลุมใน ๖ ประเด็น ได้แก่ ๑) ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ ๒) ขั้นตอนการให้บริการ ๓) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบและการให้บริการ ๔) รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ ๕) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และ ๖) ค่าใช้จ่ายในการบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่ต้องมีการดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการที่นำไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการดำเนินการตามแผนปรับปรุง/พัฒนางานบริการ และมีผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงฯ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ตัวชี้วัดย่อย	เกณฑ์การให้คะแนน					น้ำหนัก	
๒.๑	ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ดังนี้					๒	
	ระดับ ๑	จัดส่งข้อมูลกระบวนการงานบริการใหม่ที่น่าสนใจมาจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์มการปรับปรุงกระบวนการงาน A-F)					
	ระดับ ๒	-					
	ระดับ ๓	จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนางานบริการ (กระบวนการงานบริการใหม่) และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการงานบริการ (กระบวนการงานบริการใหม่)					
	ระดับ ๔	-					
	ระดับ ๕	ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการสำหรับกระบวนการงานบริการใหม่ ให้ประชาชนทราบ ณ จุดให้บริการ					
๒.๒	ร้อยละ (เฉลี่ย) ผลสำเร็จของการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการงานบริการเทียบกับแผนการปรับปรุง ดังนี้					๔	
	ระดับคะแนน	๑	๒	๓	๔		๕
	ผลสำเร็จของการปรับปรุงบริการฯ	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐		ร้อยละ ๑๐๐



ตัวชี้วัดย่อย	เกณฑ์การให้คะแนน						น้ำหนัก
๒.๓	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ดังนี้						๓
	ระดับคะแนน	๑	๒	๓	๔	๕	
	ผลสำรวจความพึงพอใจ	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	
รวม							๑๐

สูตรการคำนวณ :

$$\sum W_i = \frac{\sum (W_i \times S M_i)}{\sum W_i}$$

W หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด
SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด
i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแนวทางการดำเนินงาน

$\frac{\sum (W_i \times S M_i)}{\sum W_i}$ ผลคะแนนตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะองค์กร

เงื่อนไข :

กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ดำเนินการตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement: SLA) ในงานการขอรับใบอนุญาตเจาะน้ำบาดาล ในพื้นที่สำนักงานทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๒ สุพรรณบุรี สำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๓ สระบุรี และสำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๘ ราชบุรี โดยดำเนินการตามเงื่อนไขของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งเป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในตัวชี้วัดนี้

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน : -

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

ข้อมูลจากกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ในงานการขอรับใบอนุญาตเจาะน้ำบาดาล ในพื้นที่สำนักงานทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๒ สุพรรณบุรี สำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๓ สระบุรี และสำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๘ ราชบุรี

ความถี่ในการเก็บข้อมูล : เก็บรวบรวมข้อมูลรอบ ๖ เดือน , ๙ เดือน และ ๑๒ เดือน