

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน	
ชื่อตัวชี้วัด 4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายสุรพล ธรรมสาร	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายอภิชาติ จันทรเทียน
โทรศัพท์ : 02 793 1075	โทรศัพท์ : 02 793 1090
คำอธิบาย : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้สำรวจ วิเคราะห์ และคัดเลือกกระบวนการงานบริการหลักของส่วนราชการไม่เกิน 3 งานบริการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแจ้งให้ส่วนราชการทราบ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ 1. เป็นงานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ 2. เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีผลกระทบสูงต่อประชาชน	
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :	
คำอธิบาย 1. ติดต่อประสานงานกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ เกี่ยวกับรายละเอียดรายชื่อผู้เข้ารับบริการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลในแต่ละกระบวนการ	

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)				☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน
เกณฑ์การให้คะแนน :				
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน : (ส่วนราชการไม่ต้องใส่ผลคะแนนมา)				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	6	n/a	n/a	n/a
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : -				
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : -				
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : -				
หลักฐานอ้างอิง : -				

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน											
ชื่อตัวชี้วัด 5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย											
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายชัยวัฒน์ ดุษฐิพาณิชย์	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวจารุณี จรรยาลักษณ์										
โทรศัพท์ : 02 299 3904	โทรศัพท์ : 02 299 3909										
คำอธิบาย : ผู้กำหนดนโยบาย หมายถึง หน่วยงาน บุคคล หรือคณะบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยกฎหมายซึ่งกำหนดนโยบายให้แก่ส่วนราชการ เช่น นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงที่ส่วนราชการสังกัด พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบายแก่ส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจด้านความเข้าใจต่อนโยบายที่มอบหมาย 2. ความพึงพอใจด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ 3. ความพึงพอใจด้านการติดตามและนำเสนอผลให้ทราบ											
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :											
<table border="1"> <tr> <td>คำอธิบาย</td> </tr> <tr> <td> 1. ติดต่อประสานกับสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วทางเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้แจ้งว่าต้องใช้ข้อมูลในการติดตามประเมินผลจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ในการสำรวจความพึงพอใจ </td> </tr> </table>		คำอธิบาย	1. ติดต่อประสานกับสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วทางเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้แจ้งว่าต้องใช้ข้อมูลในการติดตามประเมินผลจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ในการสำรวจความพึงพอใจ								
คำอธิบาย											
1. ติดต่อประสานกับสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วทางเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้แจ้งว่าต้องใช้ข้อมูลในการติดตามประเมินผลจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ในการสำรวจความพึงพอใจ											
เกณฑ์การให้คะแนน :											
<table border="1"> <tr> <td>ระดับ 1</td> <td>ระดับ 2</td> <td>ระดับ 3</td> <td>ระดับ 4</td> <td>ระดับ 5</td> </tr> <tr> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> <td>85</td> </tr> </table>		ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	65	70	75	80	85
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5							
65	70	75	80	85							
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน : (ส่วนราชการไม่ต้องใส่ผลคะแนนมา)											
<table border="1"> <tr> <th>ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด</th> <th>น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th>ผลการดำเนินงาน</th> <th>ค่าคะแนนที่ได้</th> <th>ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> <tr> <td>ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย</td> <td>3</td> <td>n/a</td> <td>n/a</td> <td>n/a</td> </tr> </table>		ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย	3	n/a	n/a	n/a
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก							
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย	3	n/a	n/a	n/a							
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : -											

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : -
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินผลความพึงพอใจ และไม่ทราบต้องเตรียมข้อมูล อย่างไร
หลักฐานอ้างอิง : -

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน					
ชื่อตัวชี้วัด 6 : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต					
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางอรุณญา เฟื่องสวัสดิ์ นางดวงพร จันทนียง นายรังสรรค์ วงษ์ประยูร	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายอำนาจ สวัสดิ์รักษา นางสาววาลย์ จินต์แสง นายชัย อินทวิเชียร				
โทรศัพท์ : 0 2299 3914 0 2299 3910 0 2299 3960	โทรศัพท์ : 0 2299 3975 0 2299 3986 0 2299 3989				
คำอธิบาย : พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือส่งอีเมลติดต่อขอผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย					
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน</th> <th>การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> - แต่งตั้งคณะทำงาน ดำเนินมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - ประชุมทบทวน วิเคราะห์ ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต เพื่อทราบปัจจัยเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริต โดยเฉพาะโครงการสำคัญที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ พ.ศ. 2553 สูงสุด 3 ลำดับแรก </td> </tr> </tbody> </table>		ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553	1	- แต่งตั้งคณะทำงาน ดำเนินมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - ประชุมทบทวน วิเคราะห์ ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต เพื่อทราบปัจจัยเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริต โดยเฉพาะโครงการสำคัญที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ พ.ศ. 2553 สูงสุด 3 ลำดับแรก
ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553				
1	- แต่งตั้งคณะทำงาน ดำเนินมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - ประชุมทบทวน วิเคราะห์ ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต เพื่อทราบปัจจัยเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริต โดยเฉพาะโครงการสำคัญที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ พ.ศ. 2553 สูงสุด 3 ลำดับแรก				

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☒ รอบ 6 เดือน

☐ รอบ 12 เดือน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	2	3	4	5

โดยที่ :

ระดับ คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553
1	▪ ทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของส่วนราชการ (ปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2555) โดยพิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ พร้อมทั้งนำผลการดำเนินการตามมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในปีที่ผ่านมา และข้อมูลที่ได้จากระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ กระทรวงยุติธรรม มาพิจารณาประกอบ ▪ ทบทวน/วิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในการปฏิบัติราชการ โดยวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุทำให้ 1) การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ 2) การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในควมมีคุณธรรมความมีจริยธรรม 3) การปฏิบัติหน้าที่โดยการขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ▪ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของโครงการสำคัญที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 สูงสุด 3 ลำดับแรก
2	▪ นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาประกอบจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ (Outcome) ของการดำเนินการตามแผนฯ ที่ใช้วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เสนอผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบ พร้อมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของส่วนราชการ
3	▪ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน
	งบประมาณ พ.ศ.2553 มีผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด ▪ สํารวจความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการ ตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ป.ป.ท.กำหนดเพื่อนำข้อมูลจากสรุปผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้ประกอบการปรับปรุงแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของส่วนราชการ ในปีงบประมาณต่อไป	
4	▪ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้ร้อยละ 100 ▪ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ - จำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละช่องทางการร้องเรียนและผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนแยกตามประเภทของเรื่องที่ถูกร้องเรียนและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน - ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ไข	
5	▪ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป	

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	6	1	1	6

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : -
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : -
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : -

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน
หลักฐานอ้างอิง : 1. เอกสารหลักฐานคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ดำเนินมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 2. เอกสารหลักฐานการประชุมทบทวน วิเคราะห์ ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต เพื่อทราบปัจจัย เสี่ยงที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริต โดยเฉพาะโครงการสำคัญที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ พ.ศ. 2553 สูงสุด 3 ลำดับแรก	

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน	
ชื่อตัวชี้วัด 7 : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางอรุณญา เฟื่องสวัสดิ์ นายไพศาล ลักขณานุรักษ์	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวโสพิศ จันทร์พินิจรัตน์ นางประภาภรณ์ โยมศิลป์ นายณพ ผาลทอง
โทรศัพท์ : 02 299 3928 02 660 2523	โทรศัพท์ : 02 299 3908 02 299 3928 02 660 2523
คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ (ปีงบประมาณ พ.ศ.2551-2552) และเรื่องของปีงบประมาณ พ.ศ.2553 โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจนได้ข้อยุติจนถึงสิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2553 ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่ 1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ 2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ 3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง 4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ หน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ 5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี 6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว 7. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร	

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☒ รอบ 6 เดือน

☐ รอบ 12 เดือน

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ลำดับ ที่	ปีงบประมาณ	เรื่องร้องเรียน จาก “1111” จำนวน /เรื่อง	เรื่องที่ได้ ดำเนินการแล้ว จำนวน /เรื่อง	คิดเป็น ร้อยละ	หมายเหตุ
1	2551	-	-	-	ไม่มีข้อมูล
2	2552	4	3	75	อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง (สทบ 11 อุบลราชธานี)
3	2553	1	1	100	

คำอธิบาย

- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ไม่มีข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ จากแหล่งข้อมูล ฯ
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จาก ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล “1111”
 - จำนวน 4 เรื่อง
 - จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จแล้ว
 - จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ
 - คิดเป็นร้อยละ 75
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จาก ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล “1111”
 - จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จเรียบร้อย
 - คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
74	77	80	83	86

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน				
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน : (ส่วนราชการไม่ต้องใส่ผลคะแนนมา)				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ	5	80%	3	15
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : -				
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ผู้บริหารและบุคลากรภายในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลทุกท่าน				
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : -				
หลักฐานอ้างอิง : 1. เอกสารสรุปผลเรื่องราวร้องทุกข์ จาก “1111” 2. เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องราวร้องทุกข์ จาก “1111”				