

KPI Template

ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ตัวชี้วัดที่ 7 : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

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 พ้นวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
7. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

เงื่อนไข :

ในกรณีที่ส่วนราชการไม่มีเรื่องร้องเรียนทุกข์ที่แสดงไว้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้นำน้ำหนักตัวชี้วัดนี้ไปเพิ่มให้กับตัวชี้วัดต่างๆ ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 2

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย ร้อยละ 2

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ร้อยละ 1

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ และของปีงบประมาณ พ.ศ.2553}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ และของปีงบประมาณ พ.ศ.2553}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2550	2551	2552
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจน ได้ข้อยุติ	ร้อยละ	-	-	n/a

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ความถี่ในการเก็บข้อมูล : เก็บรวบรวมข้อมูลรอบ 6 เดือน , 9 เดือน และ 12 เดือน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางอรุณญา เฟื่องสวัสดิ์ 02 299 3928
นายไพศาล ลักษณะนุกัษ
ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวโสพิศ จันทรพิณจิรัตน์ 02 299 3908
นางประภาภรณ์ โยมศิลป์ 02 299 3928
นายณพ ผาลทอง 02 660 2523