

■ มิติภายนอก

ประเด็นการประเมินผล : การประเมินประสิทธิผล (ผลลัพธ์และผลผลิต)

ตัวชี้วัดที่ 1 : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (การบรรลุเป้าหมายของงานตาม Job Description ของหน่วยงานที่สามารถวัดผลดำเนินการในรอบการประเมินที่ 1)

น้ำหนัก : ร้อยละ 25

คำอธิบาย :

1. พิจารณาจากความสำเร็จของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (สำนัก/กอง หรือเทียบเท่า และสำนักงานผู้ตรวจราชการ) ในการบรรลุเป้าหมายตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า และสำนักงานผู้ตรวจราชการ) พิจารณาจาก
 - 2.1 หน้าที่ที่ได้ระบุไว้ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2551
 - 2.2 พันธกิจที่ได้ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2555-2558) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
 - 2.3 ภารกิจ/หน้าที่ของสำนัก/กองตามที่ได้ระบุไว้ในคำอธิบายรายละเอียดภารกิจ/หน้าที่ (Job Description) ของสำนัก/กอง

ทั้งนี้ เป็นงานที่สามารถกำหนดเป้าหมายและวัดผลสำเร็จได้ในรอบการประเมินที่ 1 (วันที่ 1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555)

3. จำนวนตัวชี้วัดที่กำหนดในการประเมินผลการบรรลุเป้าหมายตามภารกิจของระดับหน่วยงานจะต้องครอบคลุมถึงหน่วยงานในสังกัดสำนัก/กองหรือเทียบเท่า และสำนักงานผู้ตรวจราชการ ดังนี้
 - 3.1 กรณีสำนัก จะต้องมิตัวชี้วัดเพื่อวัดผลสำเร็จของทุกส่วนในสังกัด
 - 3.2 กรณีกอง จะต้องมิตัวชี้วัดเพื่อวัดผลสำเร็จของทุกงาน/ฝ่ายในสังกัด
 - 3.3 กรณีสำนักงานผู้ตรวจราชการ ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน/ฝ่ายในสังกัด
 - 3.4 กรณีกลุ่มตรวจสอบภายใน ครอบคลุมทุกกลุ่มงานในสังกัด
 - 3.5 กรณีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ครอบคลุมข้าราชการในสังกัดทุกคน
4. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดขึ้นอยู่กับการพิจารณาของอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและรองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่กำกับดูแลสำนัก/กอง

เกณฑ์การให้คะแนน :

พิจารณาจากผลรวมของความสำเร็จของตัวชี้วัดย่อย โดยการคำนวณคะแนนจะคำนวณเป็นผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight) ของตัวชี้วัดย่อยทุกตัวชี้วัด แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight) ของตัวชี้วัดย่อยทุกตัวชี้วัด = 1
2	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight) ของตัวชี้วัดย่อยทุกตัวชี้วัด = 2
3	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight) ของตัวชี้วัดย่อยทุกตัวชี้วัด = 3
4	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight) ของตัวชี้วัดย่อยทุกตัวชี้วัด = 4
5	ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight) ของตัวชี้วัดย่อยทุกตัวชี้วัด = 5

เหตุผล : ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยในหมวดที่ 8 ได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจที่ส่วนราชการดำเนินการ รวมทั้งเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ.2555-2558) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (สำนัก/กอง หรือเทียบเท่า และสำนักงานผู้ตรวจราชการ) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในภาพรวม

ผู้ประสานงาน : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ประเด็นการประเมินผล : การประเมินประสิทธิผล (ผลลัพธ์และผลผลิต)

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

น้ำหนัก : ร้อยละ 25

คำอธิบาย :

1. พิจารณาผลสำเร็จจากการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ไว้ต่อรองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และปลัดกระทรวงมหาดไทย

2. เนื่องจากการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ยังไม่แล้วเสร็จ จึงยังไม่วัดผลสำเร็จในตัวชี้วัดนี้ ในรอบการประเมินที่ 1 และ น้ำหนักไปเฉลี่ยให้ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวน 15% และตัวชี้วัดที่ 3 จำนวน 10%

เหตุผล : ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยในหมวดที่ 8 ได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจที่ส่วนราชการดำเนินการ รวมทั้งเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ.2555-2558) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (สำนัก/กอง หรือเทียบเท่า) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในภาพรวม

ผู้ประสานงาน : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ประเด็นการประเมินผล : การประเมินประสิทธิผล (ผลลัพธ์และผลผลิต)

ตัวชี้วัดที่ 3 : ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ/คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวม

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

1. แผนการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ/คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของสำนัก/กองหรือเทียบเท่า และสำนักงานผู้ตรวจราชการ ซึ่งระบุถึงแนวทาง ขั้นตอน วิธีการ และเป้าหมายของการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ/คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยรูปแบบของแผนฯ ให้ดำเนินการตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด

2. แนวทางการจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ/คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้ นำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกระบวนการที่หน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า/สำนักงานผู้ตรวจราชการ) รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบการจัดทำแผนฯ

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	หน่วยงานนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ/คุณภาพการให้บริการ
2	หน่วยงานจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ/คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตามรูปแบบที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด
3	หน่วยงานจัดส่งแผนฯ ให้กองการเจ้าหน้าที่ ภายหลังจากวันที่ 20 มีนาคม 2555
4	หน่วยงานจัดส่งแผนฯ ให้กองการเจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ 20 มีนาคม 2555
5	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาตรวจประเมินคุณภาพของแผนฯ

หมายเหตุ : ระดับคะแนนที่ 3 และ 4 จะพิจารณาวันที่ส่งแผนฯ ณ วันที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับ (ลงรับ) แผนฯ ดังกล่าว

เหตุผล : เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด สอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และนำไปสู่การพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ผู้ประสานงาน : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับผลการสำรวจความพึงพอใจ) : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. นางสาวชล ปัญญาประเสริฐ โทร. ภายใน 1251
2. นางสาวกิริตา แจ่มกรณ์ โทร. ภายใน 1252

■ มิติภายใน

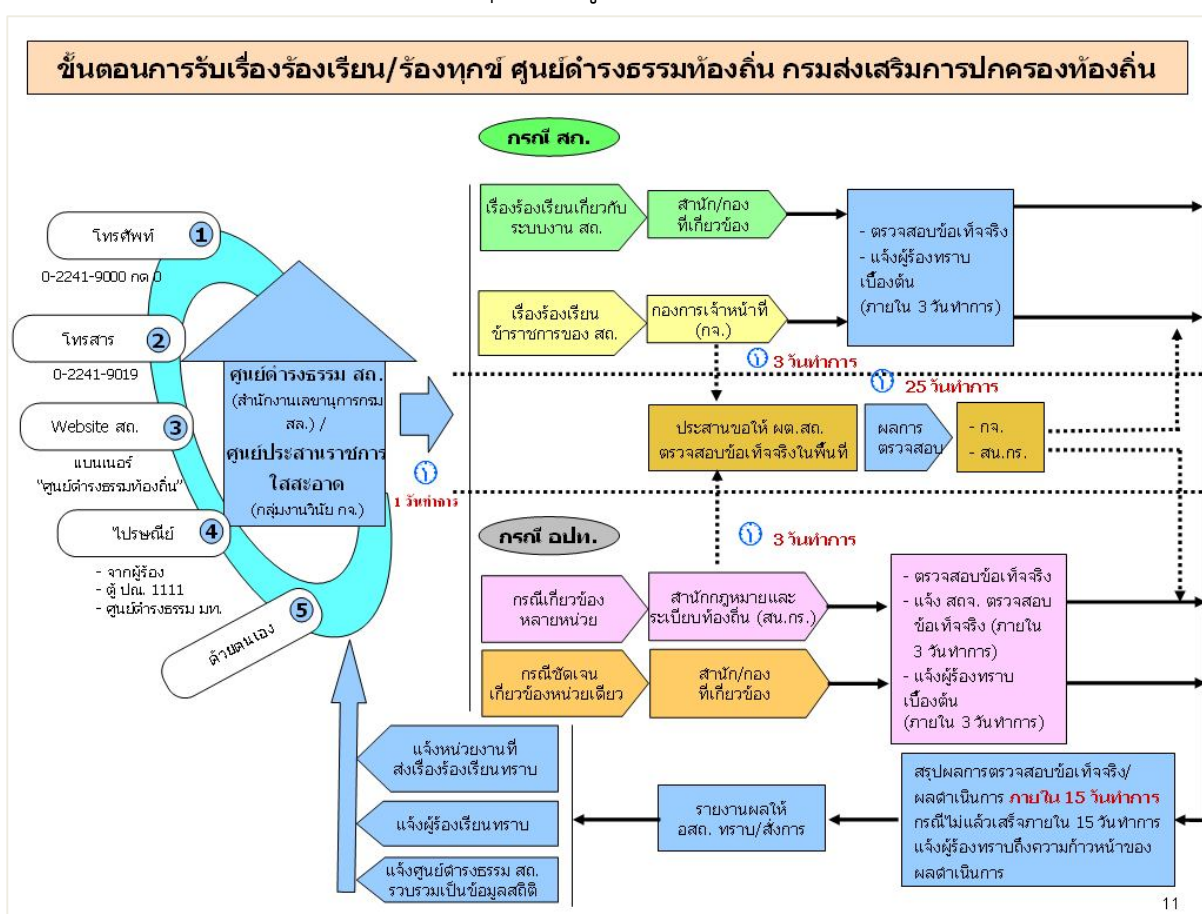
ประเด็นการประเมินผล : การประเมินประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

1. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า) ได้รับโดยตรงหรือจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นตามช่องทางต่าง ๆ
2. มาตรฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด หมายถึง การดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น



เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 60
2	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 70
3	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 80
4	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 90
5	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 100

เหตุผล :

เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งข้อร้องเรียน/ร้องมายังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นตามช่องทางต่างๆ ได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า)ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กระทรวงมหาดไทย และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด นำไปสู่การพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น “ เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน) : ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น สำนักงานเลขาธิการกรม

1. นายณัฐพล พรรณศรี โทร. 0 2241 9014 ภายใน 1264-1265

ประเด็นการประเมินผล : การประเมินประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ 5 : ร้อยละของเรื่องที่สามารถตอบคำถามใน “สายตรง สด.” ได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด
น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

พิจารณาจากระยะเวลาการตอบคำถามของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า) ให้แก่ผู้สอบถามเข้ามาในช่องทางเว็บไซต์ ในเมนู “สายตรง สด.” ได้ตามภายใน 3 วันทำการตามมาตรฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด ทั้งนี้ วัดผลสำเร็จของคำถามในระบบ “สายตรง สด.” ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 20 มีนาคม 2555 (สำหรับคำถามในระบบฯ ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม 2555 เป็นต้นไป กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะนำไปพิจารณาผลสำเร็จในรอบการประเมินที่ 2 (วันที่ 1 เมษายน 2555 – 31 ตุลาคม 2555))

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	จำนวนเรื่องที่ตอบคำถามในเมนู “สายตรง สด.” ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 60
2	จำนวนเรื่องที่ตอบคำถามในเมนู “สายตรง สด.” ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 70
3	จำนวนเรื่องที่ตอบคำถามในเมนู “สายตรง สด.” ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 80
4	จำนวนเรื่องที่ตอบคำถามในเมนู “สายตรง สด.” ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 90
5	จำนวนเรื่องที่ตอบคำถามในเมนู “สายตรง สด.” ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 100

เหตุผล :

เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอบถามกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ “การให้คำปรึกษาแนะนำ” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น นำไปสู่การพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับระบบการตอบคำถามใน “สายตรง สด.”) : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น

1. นายธนสิทธิ์ อนันต์สิริเกษม โทร. 0 2241 9005 โทร.ภายใน 1106
2. น.ส.อัญชลี เสียงระฆัง โทร. 0 2241 9005 โทร.ภายใน 1109

ประเด็นการประเมินผล : การประเมินประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ 6 : ร้อยละของการให้คำปรึกษาแนะนำของทางโทรศัพท์ที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

1. การให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ หมายถึง การตอบคำถามให้แก่ผู้สอบถามทางโทรศัพท์ ในคำถามที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - 1.1 การให้คำปรึกษาแนะนำข้อคำถาม/ข้อหาหรือ/ข้อปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของหนังสือสั่งการ/หนังสือเวียน ฯลฯ ที่ สก.ได้แจ้งออกไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
 - 1.2 การตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป หรือที่มีแนวคำตอบที่ชัดเจนอยู่แล้วตามหนังสือสั่งการ/หนังสือเวียน หรือเป็นข้อมูลที่เปิดเผยได้
 - 1.3 ไม่เป็นคำถามที่ต้องใช้ดุลยพินิจ (เนื่องจากอาจมีผลกระทบภายหลัง) ในการตอบคำถาม โดยในกรณีนี้ให้อธิบายให้ผู้สอบถามหรือมาเป็นลายลักษณ์อักษร
2. การผ่านเกณฑ์มาตรฐานการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ หมายถึง การดำเนินการตามแนวทางและมาตรฐานการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ของ สก. ครบทุกข้อดังนี้

แนวทางและมาตรฐานการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ของ สก.

สำหรับคิดภาพ
กลุ่มที่
ต้องจับทุกที่/เคส

1. **รับสาย** แนวทาง / ขั้นตอน: โทรศัพท์ตีสองครั้ง
2. **กล่าวทักทาย** แจ้งชื่อหน่วยงาน (สำนัก / กอง) และชื่อผู้รับโทรศัพท์ เช่น
▶ สำนัก กอง สวัสดีครับ /ค่ะ
▶ ผม / ดิฉัน รับสายครับ / ค่ะ
3. **ให้ข้อมูล** สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ที่ติดต่อเข้ามาและให้ข้อมูลตามที่สอบถาม เช่น
▶ ไม่ทราบว่า จะติดต่อในเรื่องอะไรครับ / ค่ะ
▶ ไม่ทราบว่า มีอะไรให้ผม / ดิฉันช่วยเหลือครับ / ค่ะ
4. **พร้อมบันทึก** - ชื่อ - สกุล / ชื่อหน่วยงานที่ติดต่อเข้ามา - เวลาและเรื่องที่ติดต่อ
5. **กำตองส่งเรื่องต่อให้เจ้าของเรื่อง**
 - ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า จะพักสายโทรศัพท์ เช่น
 - ▶ สำหรับเรื่องนี้ คุณ เป็นเจ้าของเรื่องที่จะให้คำตอบได้ กรุณาขอหลักฐานครับ / นะคะ ผม / ดิฉันจะโอนสายให้ หรือ ผม / ดิฉันจะเชิญคุณ มารับสายครับ / ค่ะ
 - เมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเดินมารับโทรศัพท์ ต้องแจ้งขอให้ผู้ติดต่อที่รอสาย เช่น
 - ▶ ขออภัยที่ให้อิสระรอ

6. แนวทาง / ขั้นตอน ข้อกำหนด (มาตรฐาน)

6.1. กำตองของเรื่องไม่พร้อมตอบทันที

- ให้แจ้งว่า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่สามารถ รับโทรศัพท์ได้ขณะนี้ เนื่องจาก
- ให้สอบถามว่าต้องการสายหรือไม่ (ประมาณ นาที) หรือจะโทรศัพท์กลับมาใหม่หรือไม่ (อีก นาที) หรือต้องการจะให้ติดต่อกลับหรือไม่ โดยให้สอบถามชื่อ เบอร์โทรศัพท์ และเรื่องที่ต้องการสอบถาม เพื่อบันทึกไว้ให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบติดต่อกลับไ้โดยเร็ว
- กรณีผู้ติดต่อสาย ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มารับสายแจ้งขอให้ผู้ติดต่อที่รอสาย เช่น
- ▶ ขออภัยที่ให้อิสระรอ

7. กำตองโอนสายไปสำนัก / กองอื่น

- ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อว่า ทราบว่าจะโอนสายไปให้ใคร หรือไปที่หน่วยงานใด เช่น
- ▶ สำหรับข้อมูลในเรื่องนี้ เกี่ยวข้องสำนัก / กอง ผม / ดิฉันจะโอนสายไปยังสำนัก / กอง กรุณาขอหลักฐานครับ / นะคะ

8. กำตองของเรื่องไม่อยู่

- ให้แจ้งว่า คุณ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนี้ไม่อยู่ จะกลับมาช่วงเวลา หรือให้แจ้งเหตุผล เช่น ลาป่วย ไปประชุม ฯลฯ และให้สอบถามว่า จะโทรศัพท์กลับมาใหม่หรือไม่ หรือต้องการจะให้ติดต่อกลับหรือไม่ โดยให้สอบถาม ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ และเรื่องที่ ต้องการสอบถาม เพื่อบันทึกไว้ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ติดต่อกลับไ้โดยเร็ว

9. กอนวางสาย

- ก่อนจบการสนทนาและก่อนวางสาย ให้สอบถามผู้ติดต่อว่า ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่
- หากสอบถามเพิ่มเติมให้ดำเนินการข้อ 3 / 5 / 6 / 7 / 8 แล้วแต่กรณี
- หากไม่ต้องการสอบถามเพิ่มเติม ให้กล่าวคำอำลาก่อนวางโทรศัพท์ เช่น
- ▶ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติมในภายหลัง กรุณาขอหลักฐานก่อน โทรกลับ ยินดีให้ข้อมูลครับ / ค่ะ สวัสดีครับ / ค่ะ

10. วางสายแล้วเก็บข้อมูล

- กรณีฝากข้อความไว้ให้เจ้าของเรื่อง ให้จัดเก็บข้อมูลของผู้ติดต่อ เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่อง ประกอบด้วยข้อมูลติดต่อ หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ เรื่องที่จะติดต่อ (ถ้าผู้ติดต่อระบุมา) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องทราบ
- กรณีตอบคำถามเอง ให้จัดเก็บข้อมูลตามที่กำหนดในข้อ 4
- รวบรวมข้อมูลส่งให้ สก. เป็นรายเดือนเพื่อสรุปเป็นข้อมูลสถิติในภาพรวมของ สก. และใช้ประโยชน์ในราชการของ สก. ต่อไป

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	60
2	70
3	80
4	90
5	100

เหตุผล :

1. เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอบถามกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อการให้บริการ “การให้คำปรึกษาแนะนำ” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด นำไปสู่การพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

2. เพื่อเป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ “การให้คำปรึกษาแนะนำผ่านช่องทางโทรศัพท์” ให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายตามความต้องการของผู้รับบริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการปฏิบัติราชการและระบบการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งต้องการให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปรับปรุงระบบการให้บริการ “การให้คำปรึกษาแนะนำผ่านช่องทางโทรศัพท์” มากที่สุด

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับระบบการดำเนินการตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ฯ) : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. นางสาวชล ปัญญาประเสริฐ โทร. ภายใน 1251
2. นางสาวกิริตา แจ่มกรณ์ โทร. ภายใน 1252

ประเด็นการประเมินผล : การพัฒนาองค์การ

ตัวชี้วัดที่ 7 : ระดับความสำเร็จของการทบทวน/ปรับปรุง และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นโดยแสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการขององค์กร เช่น เพื่อให้บุคลากรสามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ช่วยลดการตอบคำถาม ช่วยลดเวลาในการสอนงาน ช่วยให้การดำเนินงานของบุคลากรเป็นมืออาชีพ ฯลฯ

เกณฑ์การให้คะแนน :

การพิจารณาระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	หน่วยงานทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำเพื่อประเมินผลสำเร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมา จำนวน 2 เล่ม ได้แล้วเสร็จ โดยพิจารณาความสอดคล้องของคุณภาพของคู่มือฯ ตามข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือฯ ในเชิงคุณภาพ จากหัวหน้าคณะผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
2	หน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ตาม “แผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 4 ปี (พ.ศ.2554-2557)” จำนวน 2 เล่ม ได้แล้วเสร็จ
3	หน่วยงานจัดส่งคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 2 เล่ม ตามขั้นตอนที่ 1 และคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 2 เล่ม ให้กองการเจ้าหน้าที่ ภายหลังจากวันที่ 20 มีนาคม 2555
4	หน่วยงานจัดส่งคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 2 เล่ม ตามขั้นตอนที่ 1 และคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 2 เล่ม ให้กองการเจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ 20 มีนาคม 2555
5	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาตรวจประเมินคุณภาพของคู่มือฯ

หมายเหตุ : ระดับคะแนนที่ 3 และ 4 จะพิจารณาวันที่ส่งแผนฯ ณ วันที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับ (ลงรับ) คู่มือฯ ดังกล่าว

เหตุผล : 1. เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า) ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น โดยที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนช่วยลดการตอบคำถาม ช่วยลดเวลาในการสอนงาน ช่วยให้การดำเนินงานของบุคลากรเป็นมืออาชีพ ฯลฯ

2. เพื่อพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไปสู่การ “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแผนปฏิบัติการจัดทำคู่มือฯ) : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. นางสาวชล ปัญญาประเสริฐ โทร. ภายใน 1251
2. นางสาวกิริตา แจ่มกรณ์ โทร. ภายใน 1252

ประเด็นการประเมินผล : การพัฒนาองค์การ

ตัวชี้วัดที่ 8 : ระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานหรือตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ฐานข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการจัดเก็บ รวบรวม และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยเก็บข้อมูล ซึ่งผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการขององค์กร

เกณฑ์การให้คะแนน :

การพิจารณาระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานหรือตามภารกิจหลักของหน่วยงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	หน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานหรือตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ตามที่กำหนดใน “แผนการจัดทำฐานข้อมูล 4 ปี (พ.ศ.2554-2557)” ได้จำนวน 1 ฐานข้อมูล
2	หน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานหรือตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ตามที่กำหนดใน “แผนการจัดทำฐานข้อมูล 4 ปี (พ.ศ.2554-2557)” ได้จำนวน 2 ฐานข้อมูล
3	หน่วยงานจัดส่งรายงานผลการจัดทำฐานข้อมูลฯ ตามขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ให้กองการเจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ 20 มีนาคม 2555
4	หน่วยงานจัดส่งรายงานผลการจัดทำฐานข้อมูลฯ ตามขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ให้กองการเจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ 20 มีนาคม 2555
5	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาตรวจประเมินคุณภาพของฐานข้อมูลฯ

หมายเหตุ : ระดับคะแนนที่ 3 และ 4 จะพิจารณาวันที่ส่งแผนฯ ณ วันที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับ (ลงรับ) รายงานผลการจัดทำฐานข้อมูลฯ ดังกล่าว

เหตุผล : 1. เพื่อให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีฐานข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงาน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมทั้ง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อพัฒนาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไปสู่การ “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการในการจัดทำฐานข้อมูลฯ) : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. นางสาวชลล ปัญญาประเสริฐ โทร. ภายใน 1251
2. นางสาวกิริตา แจ่มกรณ์ โทร. ภายใน 1252

ประเด็นการประเมินผล : การพัฒนาองค์การ

ตัวชี้วัดที่ 9 : ระดับความสำเร็จของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานในเว็บไซต์ “รวมลิงค์สำนัก/กอง” ตามแนวทางที่กำหนด

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

วัดผลสำเร็จของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (สำนัก/กองหรือเทียบเท่า) ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ในเว็บไซต์ “รวมลิงค์สำนัก/กอง” เพื่อเป็นการสื่อสารให้บุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือผู้สนใจข้อมูลทั่วไปได้รับทราบ โดยพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลในเว็บไซต์ “รวมลิงค์สำนัก/กอง” ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 และกำหนดสรุปผลดำเนินการสำหรับรอบการประเมินที่ 1 (วันที่ 1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555) ณ วันที่ 20 มีนาคม 2555

เกณฑ์การให้คะแนน :

การพิจารณาระดับความสำเร็จของการการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนัก/กองในเว็บไซต์ “รวมลิงค์สำนัก/กอง” แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	หน่วยงานนำเข้าข้อมูลพื้นฐานตามหัวข้อที่กำหนดได้อย่างครบถ้วน ได้แก่ หัวข้อวิสัยทัศน์ พันธกิจ/ยุทธศาสตร์ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างบุคลากร (บุคลากรในสังกัดทุกคน) และติดต่อหน่วยงาน
2	หน่วยงานนำเข้าข้อมูลพื้นฐานตามหัวข้อที่กำหนดได้อย่างครบถ้วน และความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
3	หน่วยงานนำเข้าข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานในเมนู “หนังสือราชการ ” “ข่าวสารและกิจกรรม” และ “E-Book” รวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 10 เรื่อง
4	หน่วยงานนำเข้าข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานในเมนู “หนังสือราชการ ” “ข่าวสารและกิจกรรม” และ “E-Book” รวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 20 เรื่อง
5	หน่วยงานนำเข้าข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนัก/กองหน่วยงาน “หนังสือราชการ ” “ข่าวสารและกิจกรรม” และ “E-Book” รวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 30 เรื่อง

เหตุผล : 1. เพื่อพัฒนาระบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. เพื่อเป็นการสื่อสารให้บุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือผู้สนใจข้อมูลทั่วไปได้รับทราบถึงข้อมูล/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

3. เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นใช้ประโยชน์จากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : กองการเจ้าหน้าที่

1. นายรัฐกร ก้อนแก้ว โทร. ภายใน 1204
2. นายสุวรรณชัย สมปอง โทร. ภายใน 1204

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับวิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในเว็บไซต์ “รวมลิงค์สำนัก/กอง”) : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น

1. นายธนະสิทธิ์ อนันต์ศิริเกษม โทร. 0 2241 9005 โทร.ภายใน 1106