



ที่ อบ ๐๐๑๘.๑/ว ๕๕๖๑

ศาลากลางจังหวัดอุบลราชธานี

ถนนแจ้งสนิท อบ ๓๔๐๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง การกำหนดตัวชี้วัดประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของปลัดจังหวัดและนายอำเภอ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัดฯ ของนายอำเภอ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครอง ได้กำหนดแผนการดำเนินงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการ
กรมการปกครองเพื่อมุ่งสู่การเป็น “อำเภอยิ้ม...สุขใจ” ทั้งผู้รับและผู้ให้ตามมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับงานบริการ
ของหน่วยบริการประชาชนในสังกัด ปค. ให้มีการบริการที่เป็นเลิศ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ได้รับการ
รับรองมาตรฐานฯ (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการภาครัฐที่ได้รับการยอมรับระดับประเทศและประชาชน
ผู้รับบริการจากกรมการปกครอง มีความเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการ ก่อเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดี
ของกรมการปกครอง

เพื่อให้การขับเคลื่อนการยกระดับงานบริการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ
บรรลุวัตถุประสงค์ กรมการปกครองจึงกำหนดให้ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนา
งานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)” เป็นตัวชี้วัดประกอบการ
ประเมินผลการปฏิบัติราชการของปลัดจังหวัดและนายอำเภอ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีผลตั้งแต่ในรอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)
และรอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๘ (๑ เมษายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมมาตร โหธิ)

ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๕๓๔ ๔๖๑๓

แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของนายอำเภอ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน
(ใช้ตั้งแต่รอบการประเมินวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

ตัวชี้วัด (KPI) :

๑. รอบที่ ๑/๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อน
การพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๒. รอบที่ ๒/๒๕๖๘ (๑ เมษายน ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อน
การพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ค่าน้ำหนัก : ร้อยละ ๑๐ - ๓๐

คำอธิบาย :

๑. กรมการปกครองในฐานะหน่วยบูรณาการการปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ได้ให้ความสำคัญ
ต่อการยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครอง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)
ด้านที่ ๖ : การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) หมายเหตุที่ ๑๓ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์
ประชาชน และ แผนปฏิรูปการระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของกรมการปกครอง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓
การพัฒนาระบบบริการและข้อมูลบุคคลให้ทันสมัย มีคุณภาพ เพื่อความมั่นคง และการพัฒนาประเทศ

๒. รัฐบาลได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับงานบริการประชาชน
โดยมีกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและยกระดับงานบริการภาครัฐ ดังนี้

๒.๑ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในมาตรา ๖๑/๑
(๒) กำหนดให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตอำเภอ ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกัน
ของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม

๒.๒ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มี
ศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอ และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้
ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด” และ มาตรา ๑๔ วรรคแรก กำหนดว่า
“ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้ง
ศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น”

๒.๓ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๐
กำหนดว่า “ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวง
ที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวก
แก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม
ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ในกระทรวงเดียวกัน
โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว” และ มาตรา ๓๑ วรรคแรก กำหนดว่า “ในศูนย์บริการ
ร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อไปเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ
ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการ
ในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม”

๓. รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
โดยได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)”

/เพื่อทำ...

เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเพื่อให้เกิดการสร้าง โอกาสและความเสมอภาคทางสังคมในการรับบริการจากภาครัฐ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานงานบริการตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อให้หน่วยงานราชการมีมาตรฐาน การให้บริการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” โดยให้ความสำคัญกับระบบก่อนเข้าสู่ผู้ให้บริการ และระบบสนับสนุน งานบริการ โดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานบริการ

๔. เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘ นายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรี ว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้แถลงต่อรัฐสภา เรื่องการเร่งรัดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่เชื่อมโยงกันทั้งระบบควบคู่ กับการผลักดันการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐและเสนอร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับการบริหารภาครัฐ ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจและประชาชน มีการบูรณาการทำงานร่วมกัน อย่างแท้จริงระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมถึงสามารถรองรับการบริหารราชการ แบบจำลองเสมือนจริง (Sandbox) และการบริหารจัดการภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการประชาชน คือ “การเร่งรัดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล” โดยประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มุ่งเน้นการยกระดับ คุณภาพประชาชนในทุกมิติ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านงานบริการ (ระบบและเทคโนโลยี)

๕. กรมการปกครองได้ให้ความสำคัญต่อการยกระดับงานบริการประชาชนของหน่วยงาน โดย นายนิรัตน์ พงษ์สิทธิถาวร อธิบดีกรมการปกครอง ได้มอบแนวทางการปฏิบัติราชการสำคัญที่ต้องขับเคลื่อน อย่างเร่งด่วน ภายใต้แนวคิด “๑๖๘” ๑ ทิมปกครอง ๖ รอบรู้ ๘ นโยบายสู่การเป็น DOPA NEXT ซึ่งนโยบาย Excellence กล่าวถึงการมี Security Mind & Service Mind มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ทำงานรวดเร็ว คอบใจ ห่วงใย ตรงใจ โดยเฉพาะ “ที่ทำการปกครองอำเภอ” ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับพื้นที่ ต้องขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานฯ (GECC)

๖. นายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ รับผิดชอบงานบริหารราชการ ของอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคที่สังกัด กระทรวง ทบวง กรม ในอำเภอนั้น

เกณฑ์การให้คะแนน : กรณีที่ทำการปกครองอำเภอที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ (GECC)

๑. รอบที่ ๑/๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อน การพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ขั้นตอน	เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑	บุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอผู้รับผิดชอบขับเคลื่อนการพัฒนางาน บริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เข้าร่วมการฝึกอบรมตามที่กรมการปกครองกำหนด	๑
๒	ที่ทำการปกครองอำเภอมีคำสั่งคณะทำงานขับเคลื่อนการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวกอำเภอ หรือ มีการปรับปรุงคำสั่งดังกล่าว ขับเคลื่อน การพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ภายในเดือนมกราคม ๒๕๖๙	๒
๓	ที่ทำการปกครองอำเภอมีการจัดประชุมขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการ ประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ภายในเดือนมกราคม ๒๕๖๙	๓

ขั้นตอน	เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๔	ที่ทำการปกครองอำเภอดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการสมัครรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ และอัปโหลดเอกสารลงในระบบสมัครครบถ้วนในทุกข้อ ภายในวันที่กำหนด	๔
๕	ที่ทำการปกครองอำเภอดำเนินการส่งใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ในระบบออนไลน์ครบถ้วน โดยนายอำเภอรับรองแนบประจักษ์ความพร้อม และส่งใบสมัครตามกรอบปฏิทินการสมัครของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ภายในวันที่กำหนด	๕

เงื่อนไข : การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปตามสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) กำหนด

๒. รอบที่ ๒/๒๕๖๙ (๑ เมษายน ๒๕๖๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ขั้นตอน	เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑	ที่ทำการปกครองอำเภอส่งใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามกรอบปฏิทินการสมัครของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	๑
๒	นายอำเภอมีการตรวจติดตามและประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙	๒
๓	ที่ทำการปกครองอำเภอมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ และได้รับผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการมากกว่า ร้อยละ ๙๐	๓
๔	ที่ทำการปกครองอำเภอผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙	๔
๕	ที่ทำการปกครองอำเภอได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙	๕

เงื่อนไข : การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปตามสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน : กรณีที่ทำการปกครองอำเภอที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ (GECC) และยังไม่หมดอายุการรับรองฯ (๓ ปี)

๑. รอบที่ ๑/๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ขั้นตอน	เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑	ที่ทำการปกครองอำเภอมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกอย่างต่อเนื่อง	๑
๒	ที่ทำการปกครองอำเภอไม่ถูกแจ้งเตือนให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการประชาชนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	๒

ขั้นตอน	เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๓	ที่ทำการปกครองอำเภอมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในห้วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ มากกว่าร้อยละ ๖๐	๓
๔	ที่ทำการปกครองอำเภอมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในห้วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ มากกว่าร้อยละ ๗๐	๔
๕	ที่ทำการปกครองอำเภอมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในห้วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ มากกว่าร้อยละ ๘๐	๕

เงื่อนไข : ๑. การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปตามสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) กำหนด

๒. การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนให้ใช้วิธีการเดียวกับเกณฑ์มาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ (ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานฯ (GECC) ด้านผลลัพธ์)

๒. รอบที่ ๒/๒๕๖๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการปกครองตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ขั้นตอน	เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑	ที่ทำการปกครองอำเภอมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกอย่างต่อเนื่อง	๑
๒	ที่ทำการปกครองอำเภอไม่ถูกแจ้งเตือนให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการประชาชนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	๒
๓	ที่ทำการปกครองอำเภอมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในห้วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๔ มากกว่าร้อยละ ๖๐	๓
๔	ที่ทำการปกครองอำเภอมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในห้วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๔ มากกว่าร้อยละ ๗๐	๔
๕	ที่ทำการปกครองอำเภอมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในห้วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๔ มากกว่าร้อยละ ๘๐	๕

เงื่อนไข : ๑. การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปตามสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) กำหนด

๒. การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนให้ใช้วิธีการเดียวกับเกณฑ์มาตรฐานฯ (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานฯ (GECC) ด้านผลลัพธ์)

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : นายอำเภอ

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง

ชื่อ-สกุล นางสาวศกวรรณ พรรณมรรคา

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

โทร. ๐๖ ๓๙๐๑ ๗๖๗๙