



คำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ของ

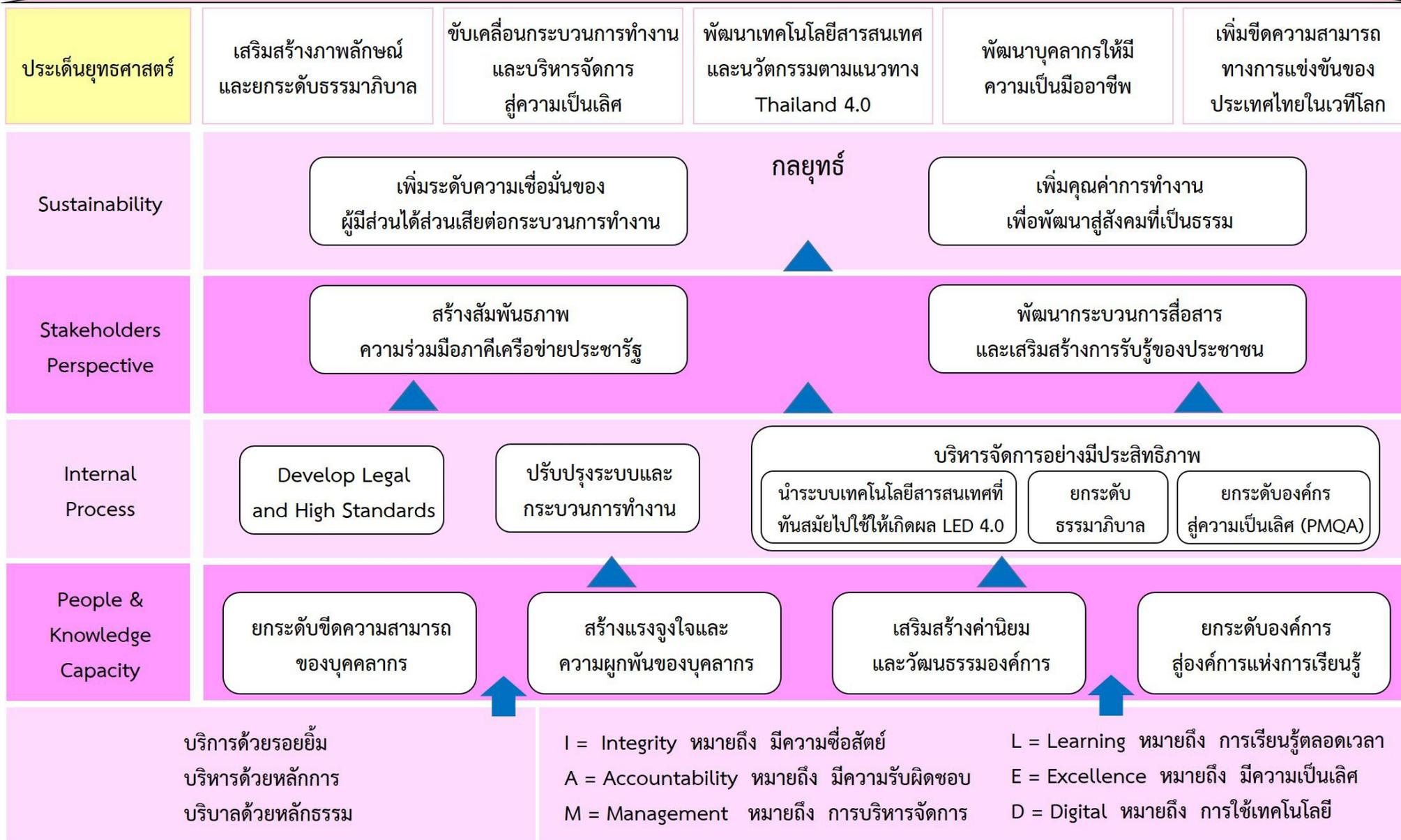
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



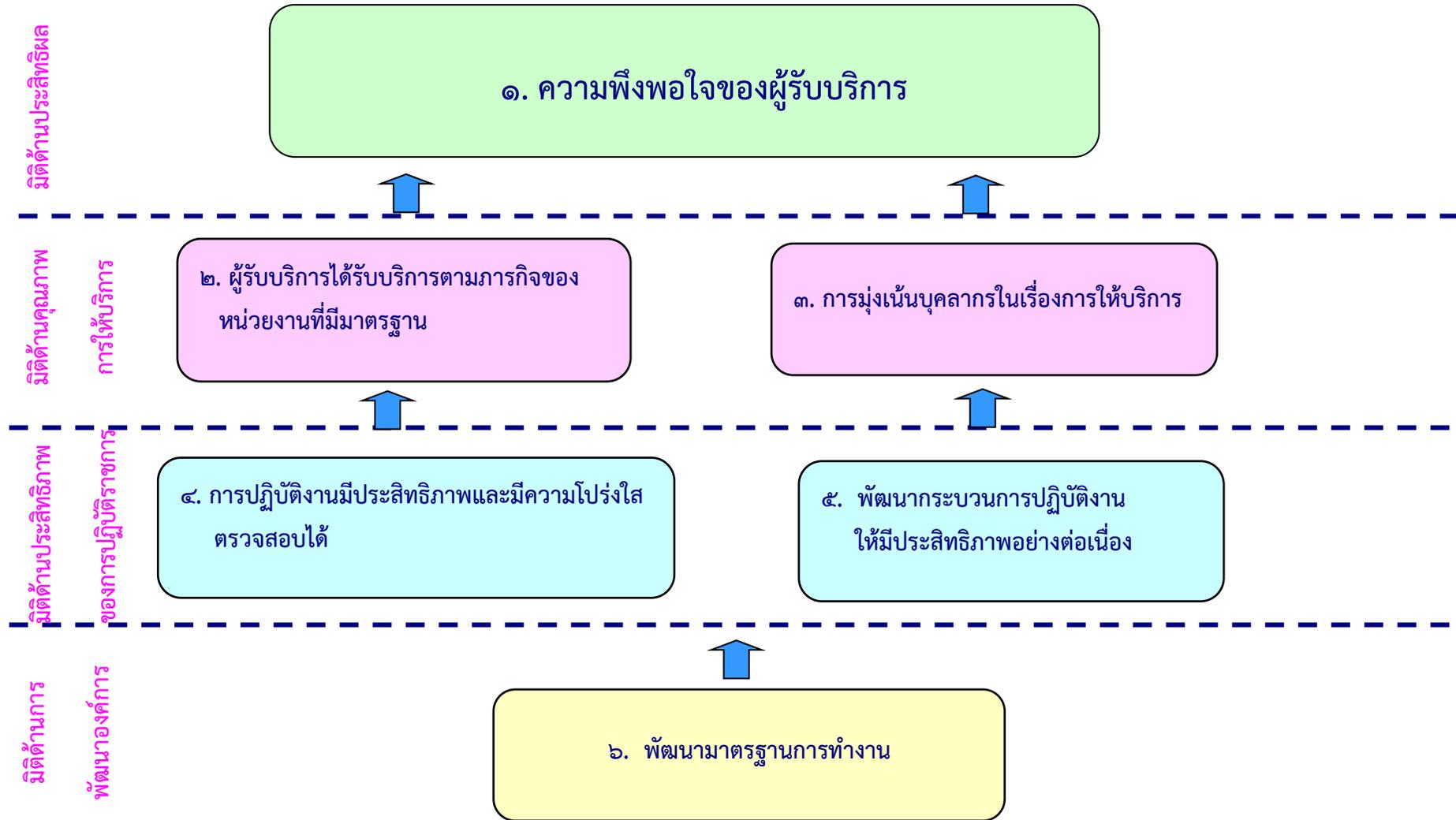
กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม



บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม
มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ



แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๕	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
<ul style="list-style-type: none"> • มิติภายนอก (น้ำหนัก ๕๕) • ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ • วัตถุประสงค์ที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 								
๑.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๐	๓	๖๕%	๗๐%	๗๕%	๘๐%	๘๕%	
<ul style="list-style-type: none"> • ด้านคุณภาพการให้บริการ • วัตถุประสงค์ที่ ๒ ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน 								
๒.๑ ร้อยละของการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดี	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๒.๒ ร้อยละของระบบงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๑๐	๓	๘๐%	๘๕%	๙๐%	๙๕%	มากกว่า ๙๙%	
๒.๓ ร้อยละของการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๒.๔ ร้อยละของการตรวจสอบสัญญาณด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องทำการบำรุงรักษาให้ได้ภายในกำหนด	๕	๓	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%	
<ul style="list-style-type: none"> • วัตถุประสงค์ที่ ๓ การมุ่งเน้นบุคลากรในเรื่องการให้บริการ 								
๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ	๑๐	๓	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%	
<ul style="list-style-type: none"> • มิติภายใน (น้ำหนัก ๔๕) • ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ • วัตถุประสงค์ที่ ๔ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ 								
๔.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๒ ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	๑๐	๓	๑	๒	๓	๔	๕	

คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานราชการ	น้ำหนัก (%)	เป้าหมายปี ๒๕๖๕	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
			๑	๒	๓	๔	๕	
๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ตามกำหนด	๑๐	๓	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%	
๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ	๕	๓	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๔	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๓	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๒	มากกว่าปี ๖๔ ร้อยละ ๑	เท่ากับปี ๒๕๖๔	
วัตถุประสงค์ที่ ๕ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง								
๕.๑ จำนวนเรื่องที่เสนอ/ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	๕	๔	-	-	๑	๒	๓	
วัตถุประสงค์ที่ ๖ พัฒนามาตรฐานการทำงาน								
๖.๑ การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)	๕	๓	๓๘๐	๓๙๓.๕	๔๐๗	๔๑๑.๐๗	๔๑๕.๑๔	

รายละเอียดตัวชี้วัด เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มิติภายนอก ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ
 วัตถุประสงค์ที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้บริการ
 ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 หน่วยวัด : ร้อยละ
 น้ำหนัก : ๑๐
 คำอธิบาย :

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้
 ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
- ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานกรมบังคับคดีและหน่วยงานภายนอกที่เคยมาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สูตรการคำนวณ :

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจ

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้รับบริการจากหน่วยงาน}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ พ.ศ.	
		๒๕๖๓	๒๕๖๔
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๘๕.๕๔	๘๖.๓๖

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการออกแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยวิธีสำรวจด้วย QR code ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลในแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ รายที่มารับบริการจากหน่วยงาน
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจโดยใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และดำเนินการแจ้งผลการสำรวจให้หน่วยงานและผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัด เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก วัตถุประสงค์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน ร้อยละของการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดี ระดับ ๑๐
--	---

ร้อยละของการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดี หมายถึง การที่หน่วยงาน มีการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ซึ่งเป็นการแปลงแผนยุทธศาสตร์ ๕ ปีของกรมบังคับคดี ให้มาสู่การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่ประกอบด้วยแผนงาน/โครงการ เป้าหมายและตัวชี้วัด วัตถุประสงค์เพื่อวัดความสามารถและประสิทธิภาพในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมบังคับคดี

เกณฑ์การให้คะแนน:

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดีได้ ร้อยละ ๕๐ - ๖๐
๒	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดีได้ ร้อยละ ๖๑ - ๗๐
๓	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดีได้ ร้อยละ ๗๑ - ๘๐
๔	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดีได้ ร้อยละ ๘๑ - ๙๐
๕	มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมบังคับคดีได้ ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th เพื่อสรุปและเสนอผู้บริหารพิจารณา

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก วัตถุประสงค์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน ร้อยละของระบบงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๑๐
--	--

ร้อยละของระบบงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการในการตรวจสอบระบบงานเพื่อความพร้อมใช้งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งประกอบด้วยแผนงาน/โครงการ เป้าหมายและตัวชี้วัด โดยที่แต่ละแผนงาน/โครงการจะกำหนดข้อตกลงการใช้บริการของระบบ (Service Level Agreement : SLA) ที่พร้อมใช้งานไว้ วัตถุประสงค์เพื่อต้องการวัดความสามารถในการบริหารแผนงานโครงการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานว่า มีผลผลิตได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ ระบบสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องพร้อมใช้งานที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมบังคับคดี

เกณฑ์การให้คะแนน:

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	ระบบพร้อมใช้งาน ร้อยละ ๘๐
๒	ระบบพร้อมใช้งาน ร้อยละ ๘๕
๓	ระบบพร้อมใช้งาน ร้อยละ ๙๐
๔	ระบบพร้อมใช้งาน ร้อยละ ๙๕
๕	ระบบพร้อมใช้งาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๙

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้จัดเก็บข้อมูล :	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
---	--

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก วัตถุประสงค์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๓ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน ร้อยละของการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ ระดับ ๑๐
--	---

ร้อยละของการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ หมายถึง การที่หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งประกอบด้วยแผนงาน/โครงการ เป้าหมายและตัวชี้วัด โดยที่แต่ละแผนงาน/โครงการจะกำหนดรายละเอียดการดำเนินการไว้ วัตถุประสงค์เพื่อต้องการวัดความสามารถในการบริหารแผนงานโครงการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานว่ามีผลผลิตได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมั่นคงปลอดภัยที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมบังคับคดี

เกณฑ์การให้คะแนน:

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	จัดทำแผนปฏิบัติการด้านความมั่นคงปลอดภัยให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ๕ ปี
๒	ประชุมคณะทำงานและจัดทำแผนปฏิบัติการฯ
๓	ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ
๔	ผลการดำเนินงานตามแผนฯได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐
๕	ติดตาม วิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก **ด้านคุณภาพการให้บริการ**
วัตถุประสงค์ที่ ๒ **ผู้รับบริการได้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีมาตรฐาน**
ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละของการตรวจสอบสัญญาด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องทำการบำรุงรักษาให้ได้ภายใน
หน่วยวัด : ระดับ
น้ำหนัก : ๕
คำอธิบาย : ร้อยละของการตรวจสอบสัญญาด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องทำการบำรุงรักษาให้ได้ภายใน
กำหนด หมายถึง ตรวจสอบสัญญาด้านระบบคอมพิวเตอร์ให้ได้ต่อเนื่องหลักจากสัญญาสิ้นสุด เช่น โครงการบำรุงรักษา
สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน และมีโครงการบำรุงรักษาต่อเนื่องได้ภายในวันที่ ๑ ตุลาคม เป็นต้น

เกณฑ์การให้คะแนน:

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	ร้อยละ ๖๐ ของโครงการบำรุงรักษาทั้งหมดที่สามารถบำรุงรักษาต่อเนื่องได้
๒	ร้อยละ ๗๐ ของโครงการบำรุงรักษาทั้งหมดที่สามารถบำรุงรักษาต่อเนื่องได้
๓	ร้อยละ ๘๐ ของโครงการบำรุงรักษาทั้งหมดที่สามารถบำรุงรักษาต่อเนื่องได้
๔	ร้อยละ ๙๐ ของโครงการบำรุงรักษาทั้งหมดที่สามารถบำรุงรักษาต่อเนื่องได้
๕	ร้อยละ ๑๐๐ ของโครงการบำรุงรักษาทั้งหมดที่สามารถบำรุงรักษาต่อเนื่องได้

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดและแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายนอก วัตถุประสงค์ที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านคุณภาพการให้บริการ การมุ่งเน้นบุคลากรในเรื่องการให้บริการ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ ร้อยละ ๑๐
--	--

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ หมายถึง การที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ และผู้รับบริการไม่พึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติของหน่วยงาน จึงร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานตามลำดับชั้น และผู้บังคับบัญชาสามารถจัดการให้เรื่องร้องเรียนนั้นๆ ยุติได้โดยเร็ว เปรียบเทียบจากจำนวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนทั้งหมด

หมายเหตุ : ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในเชิงลบที่ผู้รับบริการมีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการในเชิงลบที่ผู้รับบริการร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะนั้นต้องเป็นข้อเท็จจริงที่หน่วยงานได้ตรวจสอบแล้วจึงจะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลตามตัวชี้วัดนี้

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถจัดการได้สำเร็จ} \times 100}{\text{จำนวนเรื่องทั้งหมดที่ผู้มาติดต่อร้องเรียนกับหน่วยงาน}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขสำเร็จ	ร้อยละ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนดำเนินการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (อาจมีการตรวจสอบข้อมูลจากสำนักงานเลขานุการกรม) รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน วัตถุประสงค์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ระดับ ๑๐
---	---

การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่หน่วยงานได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในลักษณะที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อการให้บริการ รวมทั้งมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนดังกล่าวให้บุคลากรให้หน่วยงานและผู้รับบริการได้รับทราบ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบหลักเกณฑ์และสามารถเตรียมการหรือดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม ส่วนบุคลากรภายในหน่วยงานก็จะได้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ทั้งนี้การประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด พิจารณาจากการดำเนินการใน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ขั้นตอน/ คะแนน	กิจกรรม
๑	ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๒	มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๓	มีการปิดประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ ณ สถานที่ให้บริการ
๔	มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการโดยช่องทางอื่น เช่น โดยทางเว็บไซต์ กรมบังคับคดี หรือ โดยทางศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ของกรมบังคับคดี/หน่วยงาน
๕	มีการจัดทำคู่มือการให้บริการที่แสดงถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯ และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารใน รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน วัตถุประสงค์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ระดับความสำเร็จการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ระดับ ๑๐
---	--

ระดับความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ หมายถึง หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน โดยน่านโยบายของกรมบังคับคดี และหรือนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัด ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณที่มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่โดยกองนโยบายและแผนรวมถึงนโยบายของผู้อำนวยการหน่วยงานตนเอง มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยรายละเอียดเบื้องต้น เช่น ๑) ชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ๒) เป้าหมายผลการดำเนินงาน ๓) ชื่อผู้รับผิดชอบผลงาน ๔) ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการอาจแบ่งเป็นรอบประเมิน ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ๕) งบประมาณ (ถ้ามี)

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

ระดับ/คะแนน	กิจกรรม
๑	จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
๒	มีการปฏิบัติตามแผนได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐
๓	มีการทบทวนประเมินผล
๔	มีการแก้ไขผลการปฏิบัติตามการทบทวน
๕	ปฏิบัติตามแผนได้ ร้อยละ ๑๐๐ จากการทบทวนแผน

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการวิเคราะห์แล้วประเมินผลที่ได้จากการสำรวจสรุปและเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน วัตถุประสงค์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ หน่วยวัด : น้ำหนัก : คำอธิบาย :	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนด
---	--

ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนด หมายถึง การที่หน่วยงานได้ดำเนินการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และประกาศหลักเกณฑ์ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ มีการเปิดโอกาสให้ชี้แจงโต้แย้งผลการประเมินตลอดจนนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการประกาศผลการประเมินทั้งภายในกำหนด การดำเนินการตามตัวชี้วัดคิดเป็นร้อยละความสำเร็จ ดังนี้

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่สามารถประเมินได้จริง} \times 100}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่ต้องได้รับการประเมิน}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ/คะแนน	กิจกรรม
๑	สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนดร้อยละ ๖๐
๒	สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนดร้อยละ ๗๐
๓	สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนดร้อยละ ๘๐
๔	สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนดร้อยละ ๙๐
๕	สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งตามกำหนดร้อยละ ๑๐๐

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และแจ้งมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๔	การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ ๔.๔	ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ
หน่วยวัด :	ร้อยละ
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

ร้อยละความสำเร็จของการลดการใช้กระดาษ เป็นตัวชี้วัดที่รองรับนโยบายรัฐบาล หมายถึง การที่หน่วยงานได้ดำเนินการ กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อลดการใช้ปริมาณกระดาษของหน่วยงานลง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินผู้บริหาร ที่ดำเนินการตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี โดยจะเป็นการวัดผลสำเร็จจากการดำเนินงานในภาพรวมขององค์การ

สำหรับผลงานที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการ กรมจะวัดความสามารถในการลดการใช้กระดาษเป็นรายหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละความสำเร็จ เมื่อเทียบกับผลการใช้กระดาษของหน่วยงานกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เป้าหมายที่ต้องการคือลดลง โดยแบ่งรอบการประเมินเป็น ๒ รอบ คือรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ดังนี้

เงื่อนไข คิดปริมาณกระดาษเป็นจำนวนรีม โดยใช้ฐานข้อมูลการคำนวณจากการยืนยันตัวเลขปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงานตามหนังสือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ ยธ ๐๕๒๐(อ)/๗๓๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ/คะแนน	กิจกรรม
๑	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๔
๒	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๓
๓	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๒
๔	ปริมาณการใช้กระดาษ มากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๑
๕	ปริมาณการใช้กระดาษ เท่ากับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป ทาง E-mail : kpi@led.mail.go.th

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
ผู้จัดเก็บข้อมูล : หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน **ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ**
วัตถุประสงค์ที่ ๕ **พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง**
ตัวชี้วัดที่ ๕.๑ **จำนวนเรื่องที่เสนอ/ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ**
หน่วยวัด : **จำนวน**
น้ำหนัก : **๕**
คำอธิบาย :

จำนวนเรื่องที่เสนอ/ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หมายถึง จำนวนเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือของกรมบังคับคดีแล้วเห็นสมควรปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพหรือส่งผลให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเรื่องที่เสนออาจเป็นเรื่องที่ขอให้ปรับปรุงแก้ไขคำสั่ง/บันทึก/ระบบการปฏิบัติงาน และ ให้หมายความรวมถึงคำสั่ง/บันทึกหรือเอกสารอื่นได้เช่น รายการประชุมที่ออกโดยหน่วยงานที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

สูตรคำนวณ :

- ไม่มีการเสนอหรือขอให้ปรับปรุงแก้ไข คำสั่ง/บันทึก/ระบบปฏิบัติงาน ค่าคะแนนที่ได้เท่ากับ ๑
- มีการเสนอหรือขอให้ปรับปรุงแก้ไข คำสั่ง/บันทึก/ระบบปฏิบัติงาน จำนวน ๑ เรื่อง ค่าคะแนนที่ได้เท่ากับ ๓
- มีการเสนอหรือขอให้ปรับปรุงแก้ไข คำสั่ง/บันทึก/ระบบปฏิบัติงาน จำนวน ๒ เรื่อง ค่าคะแนนที่ได้เท่ากับ ๔
- มีการเสนอหรือขอให้ปรับปรุงแก้ไข คำสั่ง/บันทึก/ระบบปฏิบัติงาน จำนวน ๓ เรื่อง ค่าคะแนนที่ได้เท่ากับ ๕

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
จำนวนเรื่องที่เสนอ/ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	เรื่อง	-	-	๑	๒	๓

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประกาศ/คำสั่ง/บันทึก/ระบบ ที่มีการเสนอหรือมีการปรับปรุงแก้ไข มาয়ั้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน ทาง E-mail : pmqa@led.mail.go.th
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินการแล้วเสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : **ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**
ผู้จัดเก็บข้อมูล : **ฝ่ายบริหารงานทั่วไป**

**รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

มิติภายใน	ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
วัตถุประสงค์ที่ ๖	พัฒนามาตรฐานการทำงาน
ตัวชี้วัดที่ ๖.๑	การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)
หน่วยวัด :	คะแนน
น้ำหนัก :	๕
คำอธิบาย :	

PMQA 4.0 คือ เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และความพยายามของส่วนราชการในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน พิจารณาจากความสามารถในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อยกระดับผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) โดยมีเป้าหมายให้ส่วนราชการมีคะแนนผลการประเมินในชั้นตอนที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดีขึ้นจากผลคะแนนในชั้นตอนที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พิจารณาจากผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๗ หมวด ประกอบด้วย หมวด ๑ การนำองค์การ หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์การให้คะแนน : รายงานผลรอบ ๑๒ เดือน

หน่วย : คะแนน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕				
		๑	๒	๓	๔	๕
การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)	คะแนน	๓๘๐	๓๙๓.๕	๔๐๗	๔๑๑.๐๗	๔๑๕.๑๔

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล เสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้จัดเก็บข้อมูล : ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร