



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
และการรายงานผลการปฏิบัติราชการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ระดับสำนัก

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มีนาคม ๒๕๖๕

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑
วรรค ๓ และวรรค ๔ บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การติดตามตรวจสอบและ
การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว โดยกำหนดให้มี
การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนักขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดทำคู่มือการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ตามกรอบ
การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์
คำจำกัดความ แนวทางการจัดทำคำรับรองฯ กรอบตัวชี้วัด ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองฯ และการติดตามประเมินผล
การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำคู่มือฉบับนี้ สามารถจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ
ราชการฯ และดำเนินการตามรายละเอียดตัวชี้วัดของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพตาม
ยุทธศาสตร์ชาติที่ตั้งไว้อย่างสูงสุด

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มีนาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล.....	๔
๒. วัตถุประสงค์.....	๕
๓. คำจำกัดความ.....	๕
๔. แนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก.....	๖
๕. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับสำนัก.....	๗
๖. ขั้นตอนในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก.....	๘
๗. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก.....	๙

๑. หลักการและเหตุผล

การจัดทำคู่มือรายละเอียดขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารยุทธศาสตร์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งองค์กร ตลอดจนติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และบรรลุตามยุทธศาสตร์ของกรมฯ โดยดำเนินการตาม แนวทางการขับเคลื่อนประเทศ ดังนี้

○ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภาระกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

○ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา ๙(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญ และบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ และภารกิจหลักของกรม

๒.๒ เพื่อให้การบริหารงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของสำนัก

๒.๔ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

๒.๕ เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการ

๒.๖ เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม และพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

๒.๗ เพื่อส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และเสริมสร้างขีดสมรรถนะองค์กรให้สูงขึ้น

๓. คำจำกัดความ

คำรับรองการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement : PA) หมายถึง การแสดงความจำนงของผู้ทำคำรับรองเกี่ยวกับการดำเนินงาน การพัฒนาการปฏิบัติราชการและผลการดำเนินการที่ต้องการบรรลุผลโดยมีตัวชี้วัด เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน และผู้ทำคำรับรองกับผู้รับคำรับรองต้องมีความเข้าใจร่วมกันและมีความคาดหวังที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยวิธีการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงถึงภาระรับผิดชอบต่อผลงาน ซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการต่อไป

การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก (Internal Performance Agreement : IPA) คือกระบวนการถ่ายทอดตัวชี้วัด และเป้าหมายระดับกรมสู่ระดับสำนัก โดยมีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการเชื่อมโยงแผนการปฏิบัติงานกับยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กรสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

๔. แนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ระดับชาติกับตัวชี้วัดระดับสำนัก

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐											
แผนแม่บทภายใต้	แผนฯ ๑๒	แผนปฏิรูปประเทศ	นโยบายรัฐบาล								
<ul style="list-style-type: none"> • แผนแม่บทด้านผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (๘) • แผนแม่บทด้านเศรษฐกิจฐานราก (๑๖) • แผนแม่บทด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (๒๐) 	<ul style="list-style-type: none"> • ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม • ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน • ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย 	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ด้านบริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน) • ด้านเศรษฐกิจ (ด้านการพัฒนาธุรกิจชุมชน) 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>นโยบายหลัก</th> <th>นโยบายเร่งด่วน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๕. การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย</td> <td>๓. มาตรการเศรษฐกิจเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลก</td> </tr> <tr> <td>๗. การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก</td> <td>๖. การวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต</td> </tr> <tr> <td>๑๑. การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ</td> <td>๑๐. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน</td> </tr> </tbody> </table>	นโยบายหลัก	นโยบายเร่งด่วน	๕. การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย	๓. มาตรการเศรษฐกิจเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลก	๗. การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก	๖. การวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต	๑๑. การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ	๑๐. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน
นโยบายหลัก	นโยบายเร่งด่วน										
๕. การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย	๓. มาตรการเศรษฐกิจเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลก										
๗. การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก	๖. การวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต										
๑๑. การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ	๑๐. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน										

- สัดส่วน GDP ของ SME ต่อ GDP ของประเทศในปี ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ★
- ดัชนีการพัฒนาย่างทั่วถึงในปี ๒๕๖๕ ๔.๓๐ คะแนน
- ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

- มูลค่าสินค้าชุมชนเพิ่มขึ้น
- สัดส่วน GDP ของ SME ต่อ GDP ของประเทศเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๔๕ เมื่อสิ้นสุดแผนฯ ๑๒
- อันดับความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจอยู่ในอันดับ ๒ ของอาเซียนเมื่อสิ้นสุดแผนฯ ๑๒ ★

- จำนวนธุรกิจชุมชนที่ผลประกอบการดีขึ้น
- รายได้จาก e-Commerce Platform



<p>มิติที่ ๑ : ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์</p> <p>- กรณีสที่ ๑ : กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ได้แก่ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ชาติ ตัวชี้วัดแผนการปฏิรูปประเทศ ตัวชี้วัดกระทรวง/กรม หรือภารกิจหลักของหน่วยงาน จำนวน ๑-๒ ตัวชี้วัด</p> <p>- กรณีสที่ ๒ : กำหนดตัวชี้วัดโดยเลือกจากภารกิจหลักของสำนักฯ</p>	<p>มิติที่ ๒ : ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p>- กรณีสที่ ๑ : สสำรวจความพึงพอใจ > วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการให้บริการประชาชน) โดย สำนักพัฒนาระบบบริหาร</p> <p>- กรณีสที่ ๒ : วัดระดับความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม > ซึ่งกำหนดเป้าหมายตามระดับการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนประชาชน (หน่วยงานด้านส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ)</p>	<p>มิติที่ 3 : ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</p> <p>> การเบิกจ่ายงบประมาณ</p>	<p>มิติที่ 4 : ด้านพัฒนาองค์กรประเมินผล</p> <p>> การจัดการองค์ความรู้ (KM) โดย สำนักงานเลขานุการกรม</p>
--	--	---	--

★ หมายเหตุ
คือ ตัวชี้วัดของแผนระดับชาติที่ถ่ายทอดลงสู่
ตัวชี้วัดของกระทรวง และระดับกรม

๕. กรอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับสำนัก (IPA) แบ่งเป็น ๔ มิติ ดังนี้

มิติ	เงื่อนไข	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
๑. ด้าน ประสิทธิผล ตามยุทธศาสตร์	กรณีที่ ๑ - หน่วยงานที่มี ตัวชี้วัดในมิติที่ ๒	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ - ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนการปฏิรูปประเทศ - ตัวชี้วัดกระทรวง/กรม หรือภารกิจหลักของหน่วยงาน	๕๐
	กรณีที่ ๒ - หน่วยงานที่ไม่มี ตัวชี้วัดในมิติที่ ๒	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ - ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดแผนการปฏิรูปประเทศ - ตัวชี้วัดกระทรวง/กรม หรือภารกิจหลักของหน่วยงาน	๖๐
	หมายเหตุ : หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดมิติที่ ๑ ได้หน่วยงานละ ๑-๒ ตัวชี้วัด		
๒. ด้านคุณภาพ การให้บริการ	หน่วยงานที่มีภารกิจ หลักด้านการให้ บริการประชาชน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สำรวจโดย พร.)	๑๐
	หน่วยงานที่มีภารกิจ หลักด้านงานส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจ	ระดับความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมี ส่วนร่วม	๑๐
	หมายเหตุ : หน่วยงานที่ไม่มีตัวชี้วัดในมิติที่ ๒ นำน้ำหนักไปรวมกับตัวชี้วัดมิติที่ ๑		
๓. ด้าน ประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ	หน่วยงานที่มี งบลงทุน	ระดับความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ รายจ่ายลงทุน	๑๐
	หน่วยงานที่ไม่มี งบลงทุน	ระดับความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่าย ภาพรวม	๑๐
๔. ด้านการพัฒนา องค์กร	ทุกหน่วยงาน	ระดับความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ (KM) (ประเมินผลโดย กลุ่มพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สลก.)	๒๐
รวม			๑๐๐

๖. ขั้นตอนในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก

ขั้นตอนการจัดทำคำรับรอง การปฏิบัติราชการระดับสำนัก



๗. วิธีติดตามประเมินผลการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก


