

ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๓๕๐

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๓๑ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการปี ๒๕๕๕

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประเด็นการประเมินผล : การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จำนวน ๑ ชุด
๒. ขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนงาน จำนวน ๓ ฉบับ

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ให้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด จำนวน ๒๑ กระบวนงาน จาก ๑๕ หน่วยงาน เพื่อนำมาประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ และจังหวัดได้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานของที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวน ๓ กระบวนงาน คือ

(๑) การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๔๒ นาที

(๒) การรับแจ้งการเกิด ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๕๔ นาที (ลดระยะเวลาเหลือ ๕๒ นาที)

(๓) การรับแจ้งการตาย ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๕๔ นาที (ลดระยะเวลาเหลือ ๕๒ นาที)

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการใน ๓ กระบวนงานดังกล่าวข้างต้นของที่ทำการปกครองอำเภอบรรลุเป้าหมาย จึงขอให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) จัดทำป้ายขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนงานติด ณ บริเวณสถานที่ให้บริการสามารถมองเห็นได้ชัด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒) จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์ม ๒ และแบบฟอร์ม ๓ ตามปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลและเงื่อนไขที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ โดยให้จัดเก็บไว้ ณ สถานที่ให้บริการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อรอรับการตรวจต่อไป และจัดส่งให้จังหวัด จำนวน ๑ ชุด ดังนี้

<u>ครั้งที่ ๑</u> ข้อมูลระหว่างวันที่ ๔ มกราคม - ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๕ รายงานภายในวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๕

<u>ครั้งที่ ๒</u> ข้อมูลระหว่างวันที่ ๔ มกราคม - ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๕ รายงานภายในวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๕

<u>ครั้งที่ ๓</u> ข้อมูลระหว่างวันที่ ๔ มกราคม - ๒๗ กันยายน ๒๕๕๕ รายงานภายในวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๐๗๓๘
www.pokkrongnakhon.com

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมินผล: การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนงาน
- รอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาให้บริการที่จังหวัดลดได้มากกว่าร้อยละ 30 และ/หรือระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้จริง ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
- กระบวนงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หมายถึง
  1) กระบวนงานที่จังหวัดได้ดำเนินการลดรอบระยะเวลาได้ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป และ/หรือ
  2) กระบวนงานใหม่ที่จังหวัดไม่เคยแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. มาก่อน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานในจังหวัด หรือมีการสำรวจงานบริการใหม่
  ทั้งนี้ รอบระยะเวลามาตรฐานของกระบวนงานใหม่ หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ ณ ปัจจุบัน
- จังหวัดคัดเลือกกระบวนงานบริการของหน่วยงานในจังหวัดจำนวนไม่น้อยกว่า 20 กระบวนงาน จากไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดย
  1) เป็นกระบวนงานที่**ไม่ซ้ำ**กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 หรือ
  2) หากเป็นกระบวนงาน**ซ้ำ**กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2554 ต้องเป็นกระบวนงานที่**มีระยะเวลาการให้บริการที่เร็วกว่า**ระยะเวลาเดิมที่เคยแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ไว้ หรือระยะเวลาที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด
  3) ทุกกระบวนงานต้องวิเคราะห์แล้วว่า**มีผู้มารับบริการ** หากการประเมินผลในรอบ 12 เดือน พบว่ากระบวนงานบริการใดไม่มีผู้มารับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. จะ**ไม่พิจารณา**ยกเลิกการประเมิน

ตารางและสูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน} \times 100}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานบริการ}}$$

งานบริการ (i)	น้ำหนัก (W_i)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด					คะแนนที่ได้ (C_i)	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ($W_i \times C_i$)
		1	2	3	4	5		
1	W_1	80	85	90	95	100	C_1	$(W_1 \times C_1)$
2	W_2	80	85	90	95	100	C_2	$(W_2 \times C_2)$
.	.	80	85	90	95	100	.	.
i	W_i	80	85	90	95	100	C_i	$(W_i \times C_i)$
น้ำหนักรวม	$\sum W_i = 1$	ค่าคะแนนของตัวชี้วัดนี้เท่ากับ						$\sum (W_i \times C_i)$

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times C_i)}{\sum W_i} \quad \textbf{หรือ} \quad \frac{(W_1 \times C_1) + (W_2 \times C_2) + \ldots + (W_i \times C_i)}{W_1 + W_2 + W_3 + \ldots + W_i}$$

โดยที่ :

W หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละงานบริการ และผลรวมของน้ำหนักของทุกงานบริการ เท่ากับ 1

C หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด

i หมายถึง ลำดับที่ของงานบริการ ; 1, 2,..., i

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	$\sum (W_i \times C_i) = 1$
2	$\sum (W_i \times C_i) = 2$
3	$\sum (W_i \times C_i) = 3$
4	$\sum (W_i \times C_i) = 4$
5	$\sum (W_i \times C_i) = 5$

เงื่อนไข:

1. ให้จังหวัดคัดเลือกกระบวนงานจำนวนไม่น้อยกว่า 20 กระบวนงาน จาก 10 หน่วยงานขึ้นไป และแจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ โดยใช้แบบฟอร์มที่ 1 **ภายในวันที่ 31 มกราคม 2555** ทั้งนี้การคัดเลือกกระบวนงานควรได้มีการวิเคราะห์ถึงจำนวนผู้รับบริการด้วย หากการประเมินผลในรอบ 12 เดือน พบว่ากระบวนงานใดไม่มีผู้มารับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการประเมินผลตามแนวทางที่กำหนดไว้ (ไม่รับพิจารณายกเลิกการประเมิน)

2. ให้จังหวัดระบุน้ำหนักที่จัดสรรให้แต่ละกระบวนงานที่จังหวัดคัดเลือกเพื่อนำไปประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยกำหนดให้มีการถ่วงน้ำหนักตามลำดับความสำคัญของกระบวนงาน **หากไม่ระบุน้ำหนัก ให้ถือว่าทุกกระบวนงานมีน้ำหนักเท่ากัน**

3. สำหรับกระบวนงานของจังหวัดที่มีสาขาเพื่อให้บริการหลายแห่ง ให้จังหวัดดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกสาขา (ทั้งนี้ ขอให้จังหวัดแสดงข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงานของแต่ละสาขา ตามแบบฟอร์ม 2 โดยขอให้เก็บเอกสารหลักฐานไว้ที่ทำการของหน่วยงานพร้อมให้ผู้ประเมินสุ่มตรวจ)

4. ให้จังหวัดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

5. ให้จังหวัดแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาหากต้องการขอเปลี่ยนแปลงกระบวนงานบริการหรือแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของกระบวนงานที่ได้คัดเลือกแล้ว **ภายใน 31 มีนาคม 2555**

หมายเหตุ :

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 กำหนดให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานจริง 9 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2555 ถึงเดือนกันยายน 2555 เพื่อใช้เป็นข้อมูลผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด คือ สัปดาห์ละ 1 วัน เริ่มต้นจากสัปดาห์ที่ 1 ในเดือนมกราคมจนถึงสัปดาห์ที่ 39 ในเดือนกันยายนตามปฏิทินของปี พ.ศ. 2555 รวมทั้งสิ้น 39 วัน กรณีวันที่กำหนดตรงกับวันหยุดราชการหรือเป็นวันที่ไม่มีผู้มารับบริการให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลในวันทำการถัดไป ทั้งนี้ การจัดเก็บข้อมูล**จำนวน**ผู้ใช้บริการให้พิจารณา ดังนี้
   - กรณีมีผู้มารับบริการเฉพาะช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นงานบริการที่ให้บริการเพียงระยะเวลา 1-2 เดือนต่อปี เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ โดยวิธีการสุ่ม และไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน (หากมีผู้รับบริการจำนวนมาก) หรือตามความเหมาะสมกับลักษณะงานบริการ
   - กรณีมีผู้มารับบริการต่อวันจำนวนมากให้จัดเก็บข้อมูลตามวันในปฏิทิน โดยเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน หากไม่ถึง 30 รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกราย
   - กรณีมีผู้รับบริการต่อปีจำนวน**น้อยมาก**ให้เก็บทุกรายตลอด 9 เดือน
   - หรือพิจารณาเก็บข้อมูลตามความเหมาะสมของลักษณะการให้บริการ

2. หากจังหวัดไม่จัดส่งรายงานผลการคัดเลือกกระบวนงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. **ภายในวันที่ 31 มกราคม 2555 จะถูกปรับลดคะแนน 0.1000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

3. หากจังหวัดไม่มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน **จะถูกปรับลดคะแนน 0.5000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

4. หากจังหวัดไม่สามารถแสดงทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลได้ **จะถูกปรับลดคะแนน 0.5000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

5. หากผู้ประเมินสุ่มกระบวนงานเพื่อประเมินผล ณ สถานที่จริง และพบว่าทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูล ขาดความสมบูรณ์ หรือขาดความน่าเชื่อถือ **จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.2000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

ตารางที่ 1 ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

สัปดาห์ที่	มกราคม พ.ศ. 2555					สัปดาห์ที่	กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555					สัปดาห์ที่	มีนาคม พ.ศ. 2555				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
1	2		4	4	6	5			1	2	3	9					2
2	9	10	11	12	13	6	6	7	8	9	10	10	5	6	7	8	9
3	16	17	18	19	20	7	13	14	15	16	17	11	12	13	14	15	16
4	23	24		26	27	8	20	21	22	23	24	12	19	20	21	22	23
5	30	31				9	27	28	29			13	26	27	28	29	30
สัปดาห์ที่	เมษายน พ.ศ. 2555					สัปดาห์ที่	พฤษภาคม พ.ศ. 2555					สัปดาห์ที่	มิถุนายน พ.ศ. 2555				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
14	2	3	4	5	6	18		1	2	3	4	22					1
15	9	10	11	12	13	19	7	8	9	10	11	23	4	5	6	7	8
16	16	17	18	19	20	20	14	15	16	17	18	24	11	12	13	14	15
17	23		25	26	27	21	21	22	23	24	25	25	18	19	20	21	22
18	30					22	28	29	30	31		26	25	26	27	28	29

สัปดาห์ที่	กรกฎาคม พ.ศ. 2555					สัปดาห์ที่	สิงหาคม พ.ศ. 2555					สัปดาห์ที่	กันยายน พ.ศ. 2555				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
27	2	3	4	5	6	31			1	2	3	36	3	4	5	6	7
28	9	10	11	12	13	32	6	7	8	9	10	37	10	11	12	13	14
29	16	17	18	19	20	33	13	14	15	16	17	38	17	18	19	20	21
30	23	24	25	26	27	34	20	21	22	23	24	39	24	25	26	27	28
31	30	31				35	27	28	29	30	31						

เหตุผล :

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐาน จังหวัดควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ที่หลากหลาย โดยให้คำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้จังหวัดรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป เพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก :

หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.	
1. นางสาวพนรัตน์ สุวรรณสายะ	0 2356 9999 ต่อ 8981
2. นางสาวภัทรอาภา จินดาวงศ์	0 2356 9999 ต่อ 8915
3. นางสาวอภิจิตตรา อภิราชจิตร	0 2356 9999 ต่อ 8806
4. นางสาววิริยา เนตรน้อย	0 2356 9942

แบบฟอร์ม 1 รายชื่อกระบวนงาน น้ำหนัก และรอบระยะเวลามาตรฐาน ที่จังหวัดคัดเลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ชื่อกระบวนงาน		น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน (ที่ให้บริการจริง)
1			
2			
3			
4			
....			
....			
20			
		1.00	

หมายเหตุ

1) คัดเลือกกระบวนงานบริการมาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2555 ไม่น้อยกว่า 20 กระบวนงาน จากไม่น้อยกว่า 10 หน่วยงาน

2) กระบวนงานที่คัดเลือกมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรเป็นกระบวนงานที่มีจำนวนผู้รับบริการมาก หรือเป็นกระบวนงานที่มีการร้องเรียนมาก หรือเป็นกระบวนงานที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ทั้งนี้ หากพบว่าในการประเมินผลรอบ 12 เดือน มีกระบวนงานใดไม่มีผู้มารับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. จะไม่รับพิจารณายกเลิกการประเมิน

3) ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ**ต้อง**รวมระยะเวลารอคอย

4) การให้บริการที่เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน ต้องระบุหน่วยของเวลาเป็นชั่วโมง/นาที/วินาที ทั้งนี้ กำหนดให้ 1 วันมี 7 ชั่วโมง

แบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่	ชื่อกระบวนงาน .....
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบ	
ผู้จัดเก็บข้อมูล ..... หมายเลขโทรศัพท์	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด.....ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ ..... วัน/ชั่วโมง/นาที

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

(1) ลำดับที่	(2) ผู้รับบริการ	(3) เวลาเริ่มต้นให้บริการ	(4) เวลาสิ้นสุดให้บริการ	(5)= (4)-(3) ระยะเวลาให้บริการจริง	(6) ผลเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐาน
1					
2					
3					
...					
...					
20					

หมายเหตุ

คอลัมน์ (2) : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
: ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกรายตามวันที่กำหนดในปฏิทินการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้
- กรณีที่มีผู้ใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก ให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่ม และไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน
- กรณีมีผู้ใช้บริการไม่ถึง 30 รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกรายตามวันที่กำหนดในปฏิทิน
- กรณีมีผู้ใช้บริการต่อปีจำนวนน้อยมากให้เก็บข้อมูลทุกรายตลอดช่วงเวลา 9 เดือน
- กรณีงานบริการที่คัดเลือกมาประเมินผลมีการให้บริการเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งของปี เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ โดยเก็บแบบสุ่มไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน
- กรณีวันในปฏิทินไม่มีผู้มารับบริการให้เก็บข้อมูลในวันถัดไปที่มีผู้มารับบริการ

คอลัมน์ (6) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลขดังนี้
1 แทน ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน
0 แทน ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

แบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1.							
2.							
3.							
4.							
...							
...							
20.							
รวม	1.00	**ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนงาน)**					

ที่มา ๓๒ ระบบที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

(ที่มา ๓๒)

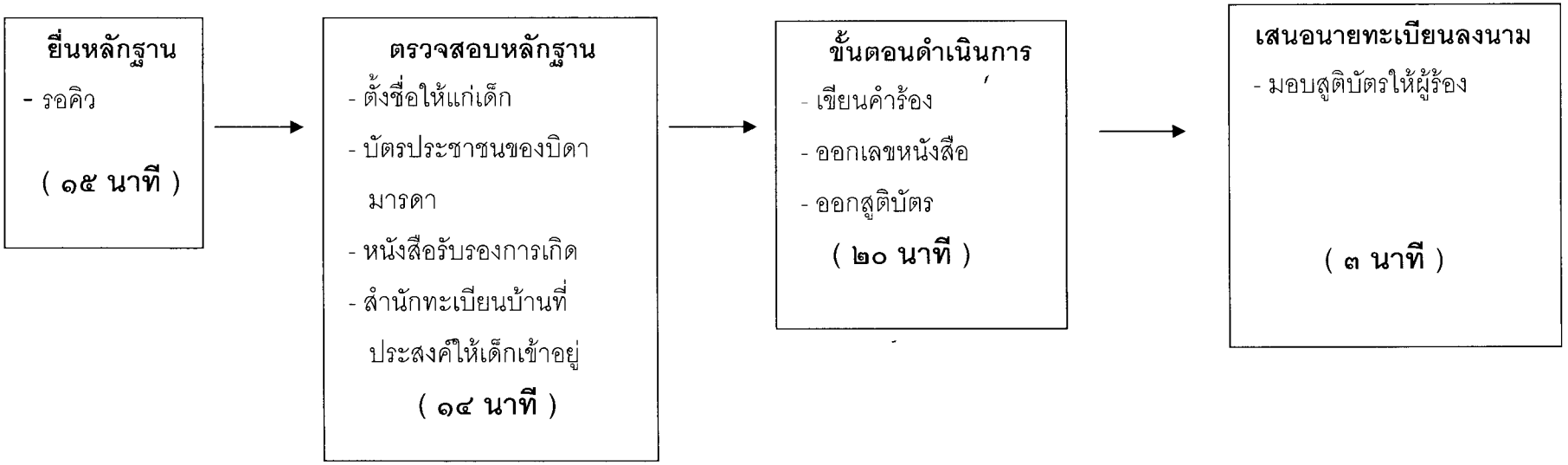
ผู้ศึกษาได้ออกแบบระบบที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ที่มาและความสำคัญ

ขั้นตอนกระบวนงาน

การรับแจ้งการเกิด

(๕๔ นาที)



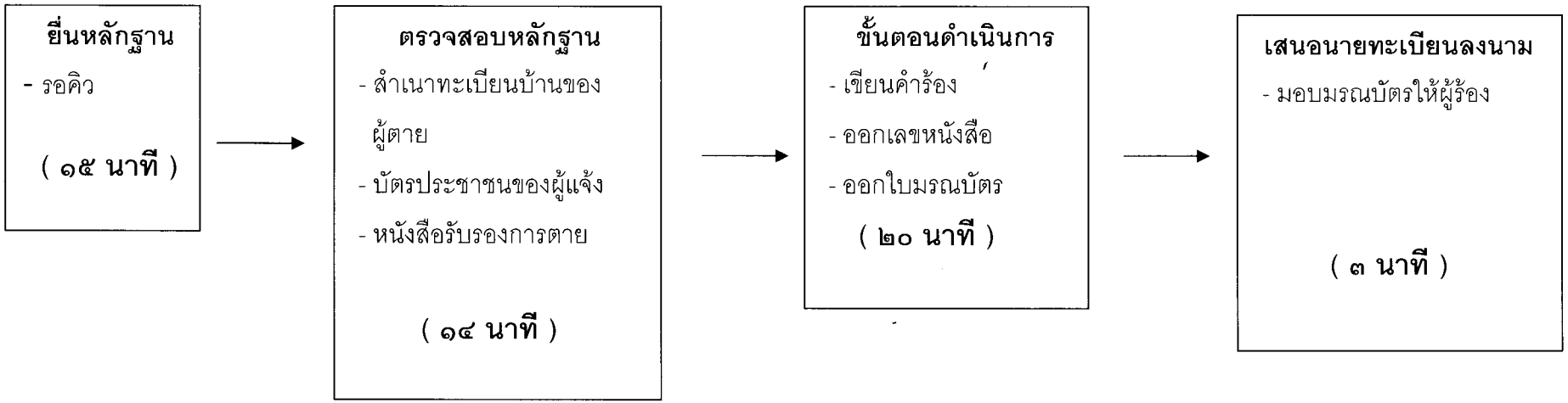
ลดรอบระยะเวลาดำเนินการลงเหลือ ๕๒ นาที

หมายเหตุ : เฉพาะบุคคลผู้มีสัญชาติไทย และมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน

ขั้นตอนกระบวนงาน

การรับแจ้งการตาย

(๕๔ นาที)



ลดรอบระยะเวลาดำเนินการลงเหลือ ๕๒ นาที

หมายเหตุ : เฉพาะบุคคลผู้มีสัญชาติไทย และมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน