ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ว ๘๘๘

ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

**เรื่อง** การประเมินผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการปี ๒๕๕๖

**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 ๑๐ กระบวนงาน จาก ๙ หน่วยงาน เพื่อนำมาประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และจังหวัดได้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานของที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวน ๓ กระบวนงาน คือ

(๑) การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๒๐ นาที
(๒) การตรวจคัด และรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๑๐ นาที
(๓) การรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ ๒๕ 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 ๒ มกราคม - ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๖ รายงานภายในวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๕๖

<u>ครั้งที่ ๒</u> ข้อมูลระหว่างวันที่ ๒ มกราคม - ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๖ รายงานภายในวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖

<u>ครั้งที่ ๓</u> ข้อมูลระหว่างวันที่ ๒ มกราคม - ๒๗ กันยายน ๒๕๕๖ รายงานภายในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายศิริพัฒ พัฒกุล)
ปลัดจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| สัปดาห์ที่ | มกราคม พ.ศ. 2556 | | | | | สัปดาห์ที่ | กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 | | | | | สัปดาห์ที่ | มีนาคม พ.ศ. 2556 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | จ | อ | พ | พฤ | ศ | | จ | อ | พ | พฤ | ศ | | จ | อ | พ | พฤ | ศ |
| 1 | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| 2 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 3 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 4 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 5 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | 25 | 26 | 27 | 28 | | | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| สัปดาห์ที่ | เมษายน พ.ศ. 2556 | | | | | สัปดาห์ที่ | พฤษภาคม พ.ศ. 2556 | | | | | สัปดาห์ที่ | มิถุนายน พ.ศ. 2556 | | | | |
| | จ | อ | พ | พฤ | ศ | | จ | อ | พ | พฤ | ศ | | จ | อ | พ | พฤ | ศ |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | 1 | 2 | 3 | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 16 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 17 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 18 | 29 | 30 | | | | | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | |
| สัปดาห์ที่ | กรกฎาคม พ.ศ. 2556 | | | | | สัปดาห์ที่ | สิงหาคม พ.ศ. 2556 | | | | | สัปดาห์ที่ | กันยายน พ.ศ. 2556 | | | | |
| | จ | อ | พ | พฤ | ศ | | จ | อ | พ | พฤ | ศ | | จ | อ | พ | พฤ | ศ |
| 27 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | 1 | 2 | | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 28 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 29 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 30 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 31 | 29 | 30 | 31 | | | | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | 29 | 30 | | | |

ทั้งนี้ การจัดเก็บข้อมูล**จำนวน**ผู้รับบริการให้พิจารณา 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. หากจังหวัดไม่มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน จะปรับลด 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

3. หากจังหวัดไม่สามารถแสดงทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลได้ จะปรับลด 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

4. หากผู้ประเมินสุ่มกระบวนงานเพื่อประเมินผล ณ สถานที่จริง และพบว่าทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูล ขาดความสมบูรณ์ หรือขาดความน่าเชื่อถือ จะปรับลด 0.2000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

**เหตุผล :**

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐาน จังหวัดควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ที่หลากหลาย โดยให้คำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้จังหวัดรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป เพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ :** สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

| ผู้รับผิดชอบ | | หมายเลขโทรศัพท์ |
|---|---|---|
| 1. นางสาวณพรรษธ์สรณ์ | เสมสันต์ | 0 2356 9999 ต่อ 8939 |
| 2. นางสาวภัทรอาภา | จินดาวงศ์ | 0 2356 9999 ต่อ 8915 |
| 3. นางขนิษฐา | งามวงศ์สถิต | 0 2356 9999 ต่อ 8981 |
| 4. นางอารีย์พันธ์ | เจริญสุข | 0 2356 9942 |

## แบบฟอร์ม 1 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่ ..... ชื่อกระบวนงาน .....

หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบ .....

ผู้จัดเก็บข้อมูล ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด.....ขั้นตอน | รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ ..... วัน/ชั่วโมง/นาที

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

| (1) ลำดับที | (2) ผู้รับบริการ | (3) เวลาเริ่มต้นให้บริการ | (4) เวลาสิ้นสุดให้บริการ | (5)= (4)-(3) ระยะเวลาให้บริการจริง | (6) ผลเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐาน |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| ... | | | | | |
| ... | | | | | |
| 10 | | | | | |

**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) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลข ดังนี้
1 แทน ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน
0 แทน ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

## แบบฟอร์ม 2 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

| ชื่อกระบวนงาน | น้ำหนัก | รอบระยะเวลามาตรฐาน | จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน | จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด | ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด | คะแนน | คะแนนถ่วงน้ำหนัก |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |
| 10. | | | | | | | |
| รวม | 1.00 | ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนงาน) | | | | | |

### ตัวอย่างการรายงานวิธีการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ

| ชื่อกระบวนงาน | วิธีการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ | ตัวอย่างเอกสารในการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ |
|---|---|---|
| 1. การขอต่อใบอนุญาตค้าสัตว์และซากสัตว์ | ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ | เอกสารประกอบหมายเลข.... |
| 2. การขึ้นทะเบียนเกษตรกร | ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ | เอกสารประกอบหมายเลข.... |
| ... | | |
| ... | | |
| 10. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก | ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ | เอกสารประกอบหมายเลข.... |

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม 1 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

| **กระบวนงานลำดับที่** 4 | **ชื่อกระบวนงาน** การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ |
|---|---|
| หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบ สำนักงานขนส่งจังหวัด | จังหวัด บึงกาฬ |
| ผู้จัดเก็บข้อมูล นายขนส่ง ทางบก | หมายเลขโทรศัพท์ 0xx xxx xxx |
| จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด 6 ขั้นตอน | รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการ 3 ชั่วโมง 30 นาที (210 นาที) |

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

| (1) ลำดับที่ | (2) ผู้รับบริการ | (3) เวลาเริ่มต้นให้บริการ | (4) เวลาสิ้นสุดให้บริการ | (5)= (4)-(3) ระยะเวลาให้บริการจริง | (6) ผลเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐาน |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | นายภูมิ รัฐฟิล์ม | 9.56 น. | 15.00 น. | 244 นาที | 0 |
| 2 | นางสุดา วัยแจ่มใส | 14.20 น. | 16.10 น. | 110 นาที | 1 |
| 3 | นางสาวน้ำหวาน ซุปตาร์ | 9.05 น. | 13.45 น. | 225 นาที | 0 |
| 4 | นางสาวสมใจ นึกคิด | 13.30 น. | 15.10 น. | 100 นาที | 1 |
| 5 | นายคะณิต พอเพียง | 9.30 น. | 10.15 น. | 102 นาที | 1 |
| ... | | | | | ... |
| ... | | | | | ... |
| 60 | พ.ต.ประจักษ์ มหศักดิ์ | 13.15 น. | 15.55 น. | 220 นาที | 0 |

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม 2 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (4)x100/(5) = (6) | (7) | (7)x(2) = (8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ชื่อกระบวนงาน | น้ำหนัก | รอบระยะเวลามาตรฐาน | จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน | จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด | ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด | คะแนน | คะแนนถ่วงน้ำหนัก |
| 1. การขอต่อใบอนุญาตค้าสัตว์และซากสัตว์ | 0.1 | 30 นาที | 80 | 100 | 80.00 | 1 | 0.1000 |
| 2. การต่ออายุใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน ยาแผนโบราณ ยาสัตว์ | 0.1 | .... | 40 | 50 | 80.00 | 1 | 0.1000 |
| 3. การจดทะเบียนคนพิการ | 0.1 | 30 นาที | 100 | 100 | 100.00 | 5 | 0.5000 |
| 4. การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ | 0.1 | 2 ชั่วโมง | 285 | 300 | 95.00 | 4 | 0.4000 |
| 5. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน | 0.1 | 30 นาที | 950 | 1000 | 95.00 | 4 | 0.4000 |
| 6. การจดทะเบียนจำนอง | 0.1 | 1 ชั่วโมง 30 นาที | 100 | 100 | 100.00 | 5 | 0.5000 |
| 7. การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน) | 0.1 | 1 ชั่วโมง 15 นาที | 80 | 100 | 80.00 | 1 | 0.1000 |
| 8. การรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 | 0.1 | 65 นาที | 100 | 100 | 100.00 | 5 | 0.5000 |
| 9. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (ไม่นับระยะเวลาพบแพทย์) | 0.1 | 1 ชั่วโมง 20 นาที | 900 | 1000 | 90.00 | 3 | 0.3000 |
| 10. การรับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 | 0.1 | 8 วันทำการ | 180 | 200 | 90 | 3 | 0.3000 |
| รวม | 1.00 | ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกงานบริการ) | | | | | 3.2000 |

**ตัวชี้วัดที่ 10.2 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลามาตรฐานของกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการของจังหวัด**

**น้ำหนัก : ร้อยละ 12.5**

**คำอธิบาย:**

- เป็นการลดรอบระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการของจังหวัด
- กระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ หมายถึง กระบวนงานที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการในการ**ดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ**
- ให้จังหวัดวิเคราะห์กระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ และนำมาลดรอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการอย่างน้อย 1 กระบวนการ

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน |
|---|---|
| 1 | วิเคราะห์กระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการของจังหวัด และจัดทำรายชื่อกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการของจังหวัด พร้อมทั้งรายละเอียดของกระบวนการดังกล่าวในปัจจุบัน ประกอบด้วย ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการหน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| 2 | จัดทำแผนการพัฒนาเพื่อลดรอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการอย่างน้อย 1 กระบวนงาน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ หน่วยงานรับผิดชอบ |
| 3 | การดำเนินการลดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ จำนวน 1 กระบวนงาน โดยมีผลการลดรอบระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดำเนินการได้จริงอย่างน้อยร้อยละ 10 ของระยะเวลาการดำเนินการทั้งหมด |
| 4 | การดำเนินการลดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ จำนวน 1 กระบวนงาน โดยมีผลการลดรอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ดำเนินการได้จริงอย่างน้อยร้อยละ 20 ของระยะเวลาการดำเนินการทั้งหมด |
| 5 | การดำเนินการลดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ จำนวน 1 กระบวนงาน โดยมีผลการลดรอบระยะเวลามาตรฐานการการให้บริการที่ดำเนินการได้จริงอย่างน้อยร้อยละ 30 ของระยะเวลาการดำเนินการทั้งหมด |

**เงื่อนไข:**

1. ให้จังหวัดส่งรายงานผลการดำเนินการในระดับคะแนนที่ 1 และ 2 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ รอบ 6 เดือน ตามแบบฟอร์มที่ 1 และ 2

2. ให้จังหวัดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

3. ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้จริงของกระบวนการเชื่อมโยงหลายส่วนราชการที่จังหวัดคัดเลือกมาลดรอบระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถลดระยะเวลามาตรฐานได้ตามที่กำหนดไว้จริง โดยมีตัวอย่างแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์ม 3 ทั้งนี้ ให้จังหวัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ ณ จังหวัด เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินตรวจสอบ

4. หากจังหวัดไม่มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน จะปรับลด 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

5. หากผู้ประเมินสุ่มกระบวนงานเพื่อประเมินผล ณ สถานที่จริง และพบว่าทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการขาดความสมบูรณ์ หรือขาดความน่าเชื่อถือ จะปรับลด 0.2000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

**เหตุผล :**

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐาน จังหวัดควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีการใหม่ที่หลากหลาย โดยให้คำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้จังหวัดพัฒนากระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างส่วนราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ :** สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

| ผู้รับผิดชอบ | | หมายเลขโทรศัพท์ |
|---|---|---|
| 1. นางสาวณพรรษธ์สรณ์ | เสมสันต์ | 0 2356 9999 ต่อ 8939 |
| 2. นางสาวภัทรอาภา | จินดาวงศ์ | 0 2356 9999 ต่อ 8915 |
| 3. นางขนิษฐา | งามวงศ์สถิต | 0 2356 9999 ต่อ 8981 |
| 4. นางอารีย์พันธ์ | เจริญสุข | 0 2356 9942 |

## แบบฟอร์มประกอบการดำเนินการตัวชี้วัด

**ตัวชี้วัดที่ 10.2 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลามาตรฐานของกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการของจังหวัด**

### แบบฟอร์ม 1 รายชื่อกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างส่วนราชการ

จังหวัด .....

| รายชื่อกระบวนงาน | ขั้นตอน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| 1. | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | ระยะเวลารวม | | |
| 2. | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | ระยะเวลารวม | | |
| ... | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | ระยะเวลารวม | | |
| ... | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | ระยะเวลารวม | | |

แบบฟอร์ม 2 แผนการพัฒนากระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างส่วนราชการ

จังหวัด .....

ชื่อกระบวนงานที่คัดเลือกมาปรับปรุง .....

เจ้าภาพหลักในการดำเนินการ .....

| ก่อนการปรับปรุง (เดิม) | | | แผนการปรับปรุง (ใหม่) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ระยะเวลา | ขั้นตอน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ระยะเวลา |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ระยะเวลารวม | | | ระยะเวลารวม | | |

อธิบายวิธีการปรับปรุง และ แนวทางปฏิบัติร่วมกัน

**<u>แบบฟอร์ม 3</u> แบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ**

**จังหวัด** .....

**ชื่อกระบวนงานที่คัดเลือกมาปรับปรุง** .....

**รายชื่อผู้รับบริการ**.....

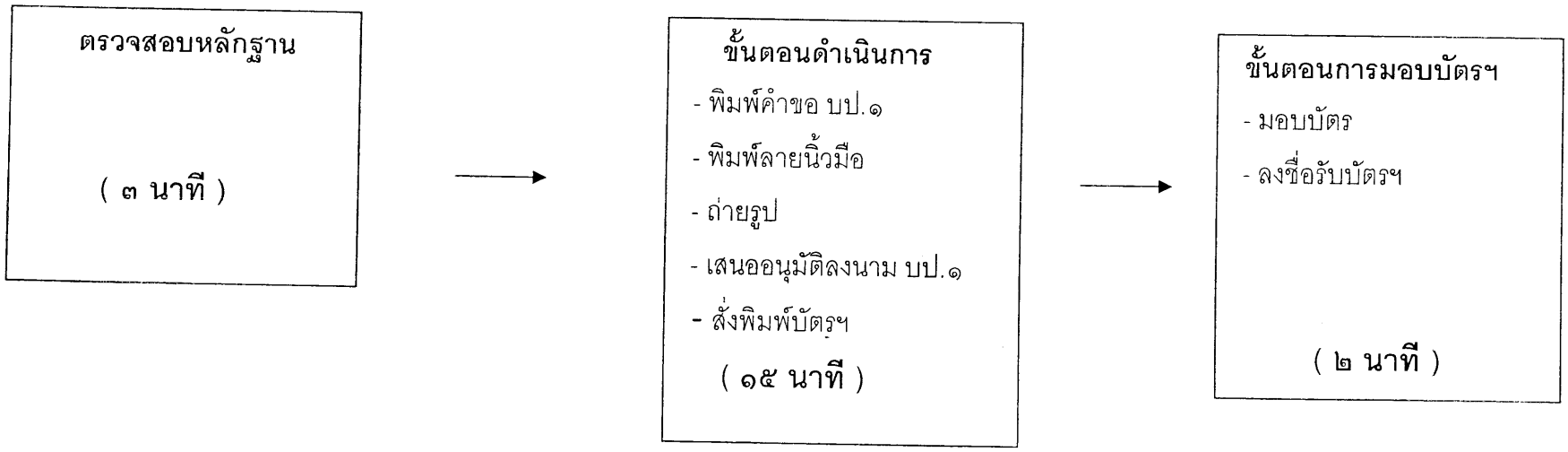
| ขั้นตอนและระยะเวลาที่ปรับปรุงใหม่ | | | ระยะเวลาที่ให้บริการจริง | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ระยะเวลาการให้บริการ | วันที่รับบริการ | ระยะเวลาเริ่มต้น | ระยะเวลาสิ้นสุด |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ระยะเวลารวม | | | ระยะเวลารวม | | |

หมายเหตุ ระยะเวลาเริ่มต้นหมายถึงระยะเวลาที่หน่วยงานเริ่มต้นให้บริการในแต่ละขั้นตอน
ระยะเวลาสิ้นสุดหมายถึงระยะเวลาที่สิ้นการให้บริการแต่ละขั้นตอน
ระยะเวลารวมหมายถึงระยะเวลาการให้บริการรวมทุกขั้นตอน

# ขั้นตอนกระบวนงาน

# การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

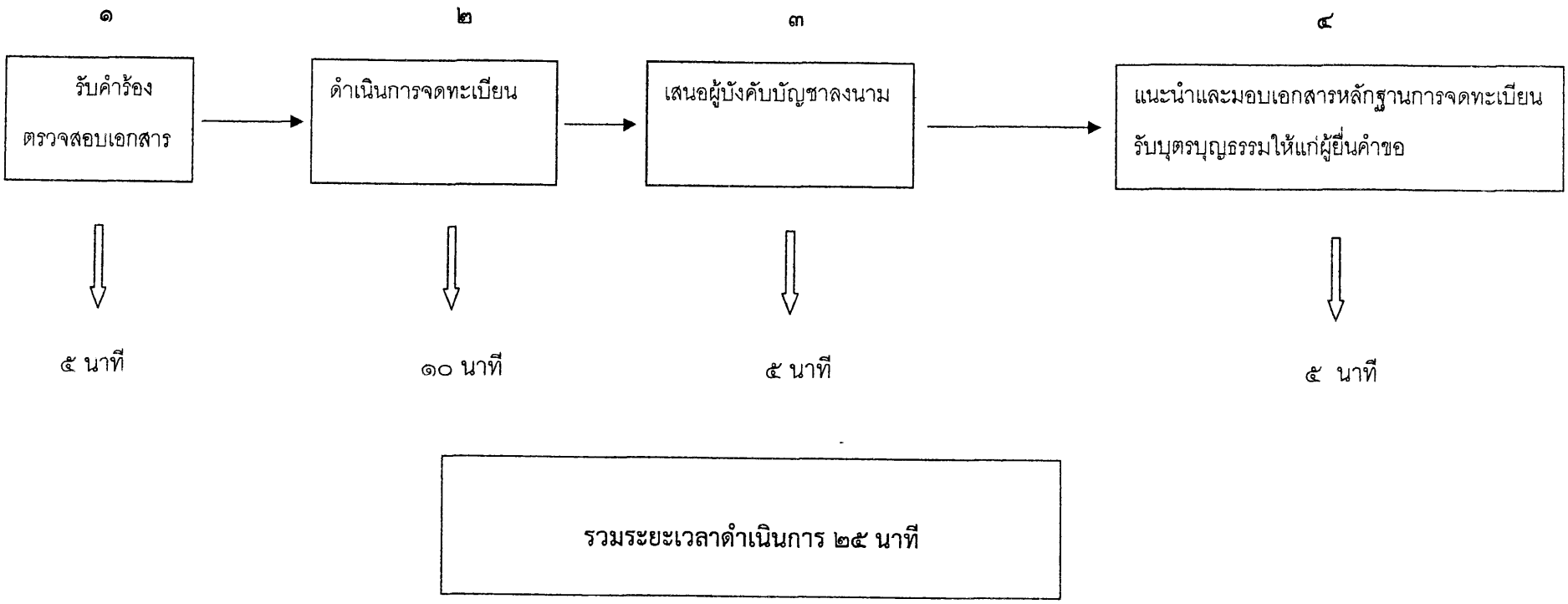
# ( ๒๐ นาที )




ลดรอบระยะเวลาดำเนินการลงเหลือ ๒๐ นาที

หมายเหตุ : เฉพาะบุคคลผู้มีสัญชาติไทย และมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน

# ขั้นตอนกระบวนงานการรับจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอ




**หมายเหตุ** ทั้งนี้ต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบการขอจดทะเบียนพร้อมบุคคล ครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด ผู้มีอำนาจให้ความยินยอม (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)