

ที่ นศ 0017.1/ว3804

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ 80000

17 ธันวาคม 2551

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประเด็นการประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 1 ชุด
2. ขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนงาน จำนวน 1 ชุด

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ก.พ.ร. ให้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด จำนวน 15 กระบวนงาน จาก 10 หน่วยงาน เพื่อนำมาประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ 2552 และจังหวัดได้พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานของที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวน 2 กระบวนงาน คือ

1. กระบวนงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ 30 นาที

2. กระบวนงานการตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ 45 นาที

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทั้ง 2 กระบวนงานของที่ทำการปกครองอำเภอบรรลุเป้าหมาย จึงขอให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) จัดทำป้ายขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนงานติด ณ บริเวณสถานที่ให้บริการสามารถมองเห็นได้ชัด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

(2) จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์ม 2 และแบบฟอร์ม 3 และตามปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลและเงื่อนไข ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 โดยจัดส่งให้จังหวัดจำนวน 1 ชุด และจัดเก็บไว้ ณ สถานที่ให้บริการ เพื่อรอรับการตรวจต่อไป จำนวน 1 ชุด ดังนี้

<u>ครั้งที่</u> 1 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 มกราคม – 25 พฤษภาคม 2552 รายงานภายในวันที่ 2 มิถุนายน 2552

<u>ครั้งที่</u> 2 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 มกราคม – 29 มิถุนายน 2552 รายงานภายในวันที่ 2 กรกฎาคม 2552

/<u>ครั้งที่</u> 3 ...

ครั้งที่ 3 ข้อมูลระหว่างวันที่ 5 มกราคม – 28 กันยายน 2552 รายงานภายในวันที่ 2 ตุลาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ สุวรรณกาศ)
นายอำเภอบ้านหมี่ รักษาราชการแทน
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร 0-7534-0738
www.pokkrongnakhon.com

ประชาสัมพันธ์
- ตรวจสอบคุณสมบัติ
- ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก
- ทำสัญญาจ้าง
(12 เดือน)
ทดลองปฏิบัติงาน
(6 เดือน)
ทดสอบสมรรถนะ
(6 เดือน)
ตำแหน่งที่ต้องการ
(6 เดือน)
ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับเงินเดือนในอัตรา
ร้อยละ 30 ของอัตราเงินเดือนขั้นต้น

ปฏิบัติการทดลอง
(10 นาที)
ทำการทดลองในห้องปฏิบัติการ
(10 นาที)
ศึกษาขั้นตอนการทดลอง
(10 นาที)
ตรวจสอบอุปกรณ์ในการทดลอง
(10 นาที)
ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 45 นาที
ใช้สื่อการสอนที่เป็นคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (computer)

ประเด็นการประเมินผล : การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 4

คำอธิบาย :

- ระดับคะแนนพิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนงาน
- รอบระยะเวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาให้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งได้มาจากผลการวิเคราะห์ระยะเวลาการให้บริการที่ทุกจังหวัดสามารถดำเนินการลดได้จริง และได้แจ้งระยะเวลาให้บริการดังกล่าวเป็นผลการปฏิบัติราชการ ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 – 2550 แล้วแต่กรณี
- กระบวนงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึงกระบวนงานที่จังหวัดได้ดำเนินการลดรอบระยะเวลาได้ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2547-2550 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้วิเคราะห์ และคัดเลือกกระบวนงานหลักของจังหวัดไม่เกิน 20 กระบวนงาน และให้จังหวัดคัดเลือกกระบวนงานจำนวนไม่น้อยกว่า 15 กระบวนงาน จาก 10 หน่วยงานเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552
- กระบวนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จังหวัดใช้เป็นข้อมูลในการคัดเลือกเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 มีดังนี้

รายชื่อกระบวนงาน		หน่วยงาน	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
1	การลงทะเบียนทหารกองเกิน (การขึ้นทะเบียนทหาร)	ที่ทำการสัสดีจังหวัด	25 นาที
2	การขอนำสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุไปผูกพันเงินกู้ ค้ำประกันเงินกู้ หรือเบิกเงินเกินบัญชีของผู้เช่าหรือบุคคลภายนอก	สำนักงานธนารักษ์พื้นที่	3 วัน
3	การรับชำระภาษีสรรพสามิต ตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 (ภาษีสุรา ยาสูบ)	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่	8 นาที
4	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และชำระภาษี	สำนักงานสรรพากรพื้นที่	2 ชั่วโมง
5	การจดทะเบียนคนพิการ	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	30 นาที
6	การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	สำนักงานขนส่งจังหวัด	3 ชั่วโมง 30 นาที
7	การจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	สำนักงานขนส่งจังหวัด	3 ชั่วโมง
8	การขอออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด	60 นาที

ลำดับที่	รายชื่อกระบวนงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
9	การขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย)	สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	1 ชั่วโมง 30 นาที
10	การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	ที่ทำการปกครองอำเภอ	30 นาที
11	การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	ที่ทำการปกครองอำเภอ	45 นาที
12	การจดทะเบียนขาย	สำนักงานที่ดินจังหวัด	1 ชั่วโมง 15 นาที
13	การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง	สำนักงานที่ดินจังหวัด	50 นาที
14	การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาค่าก่อสร้าง	สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด	13 วัน
15	การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน)	สำนักงานจัดหางานจังหวัด	1 ชั่วโมง 15 นาที
16	การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางาน (Re-Entry Visa)	สำนักงานจัดหางานจังหวัด	60 นาที
17	การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39	สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	20 นาที
18	การต่ออายุใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน ยาแผนโบราณ ยาสัตว์	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	4 วัน
19	การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (ไม่นับระยะเวลาพบแพทย์)	โรงพยาบาลระดับจังหวัด	1 ชั่วโมง 20 นาที
20	การคืนของกลาง กรณีศาลสั่งและพนักงานอัยการมีคำสั่งขอให้คืนของกลางตาม ป.วิอาญามาตรา 85	ตำรวจภูธรจังหวัด	60 นาที

หมายเหตุ : 1. ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น เป็นผลจากการวิเคราะห์ระยะเวลาการให้บริการของทุกจังหวัดที่ได้แจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ไปในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 -2550

2. การเก็บข้อมูลระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของทุกกระบวนงาน**ต้อง**รวมระยะเวลารอคอยด้วย

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	50	60	70	80	90	C_1	$(W_1 \times C_1)$
2	W_2	50	60	70	80	90	C_2	$(W_2 \times C_2)$
.	.	50	60	70	80	90	.	.
i	W_i	50	60	70	80	90	C_i	$(W_i \times C_i)$
น้ำหนักรวม	$\sum W_i = 1$	ค่าคะแนนของตัวชี้วัดนี้เท่ากับ						$\sum (W_i \times C_i)$

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

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

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. ให้จังหวัดคัดเลือกกระบวนงานจำนวน 15 กระบวนงาน จาก 10 หน่วยงาน โดยพิจารณาตามรายชื่อกระบวนงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอให้เท่านั้น และแจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ โดยใช้แบบฟอร์มที่ 1 จัดส่งมาพร้อมกับรายละเอียดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

2. ให้จังหวัดระบุน้ำหนักที่จัดสรรให้แต่ละกระบวนงานที่จังหวัดคัดเลือกเพื่อนำไปประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยกำหนดให้มีการถ่วงน้ำหนักตามลำดับความสำคัญของกระบวนงาน **หากไม่ระบุน้ำหนัก ให้ถือว่าทุกกระบวนงานมีน้ำหนักเท่ากัน**
3. สำหรับกระบวนงานของจังหวัดที่มีสาขาเพื่อให้บริการหลายแห่ง ให้จังหวัดดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกสาขา (ทั้งนี้ ขอให้จังหวัดแสดงข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงานของแต่ละสาขา ตามแบบฟอร์ม 2 โดยขอให้เก็บเอกสารหลักฐานไว้ที่ทำการของส่วนราชการ พร้อมให้ผู้ประเมินสุ่มตรวจ)
4. ให้จังหวัดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
5. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กำหนดให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานจริง 9 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2552 ถึงเดือนกันยายน 2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกราย ตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด คือ สัปดาห์ละ 1 วัน เริ่มต้นจากสัปดาห์ที่ 2 จนถึงสัปดาห์ที่ 40 ตามปฏิทินของปี พ.ศ. 2552 รวมทั้งสิ้น 39 วัน กรณีวันที่กำหนดตรงกับวันหยุดราชการให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลในวันทำการถัดไป
6. หากจังหวัดไม่มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐานของจังหวัดให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้
7. หากจังหวัดไม่สามารถแสดงทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลได้ จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้
8. หากผู้ประเมินสุ่มกระบวนงานเพื่อประเมินผล ณ สถานที่จริง และพบว่าทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูล ขาดความสมบูรณ์ หรือขาดความน่าเชื่อถือ จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.2000 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :

สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

ชื่อ-สกุล	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาวอรญาณี สุนทรัช	โทร 0 2356 9999 ต่อ 8915
2. นางสาววิริยา เนตรน้อย	โทร 0 2356 9999 ต่อ 8981
3. นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล	โทร 0 2356 9943

เหตุผล :

สืบเนื่องจากในการดำเนินการลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของทุกจังหวัดนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 – 2550 ทุกจังหวัดได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการครบทุกกระบวนงานแล้ว ดังนั้นเพื่อผลักดันให้จังหวัดพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จังหวัดสามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550 ของสำนักงาน ก.พ.ร. (สามารถสืบค้นข้อมูลได้ที่ www.opdc.go.th/ศูนย์ความรู้/เอกสารเผยแพร่/คู่มือ/หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2550) ซึ่งจังหวัดสามารถนำหลักเกณฑ์และแนวทางฯ ดังกล่าวมาใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงานให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้ อย่างไรก็ตามในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 นี้ แนวทางการประเมินผลกำหนดให้จังหวัดรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป เพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

สัปดาห์ที่	มกราคม พ.ศ. 2552					สัปดาห์ที่	กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552					สัปดาห์ที่	มีนาคม พ.ศ. 2552				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
2	5	6	7	8	9	6	2	3	4	5	6	10	2	3	4	5	6
3	12	13	14	15	16	7	9	10	11	12	13	11	9	10	11	12	13
4	19	20	21	22	23	8	16	17	18	19	20	12	16	17	18	19	20
5	26	27	28	29	30	9	23	24	25	26	27	13	23	24	25	26	27
สัปดาห์ที่	เมษายน พ.ศ. 2552					สัปดาห์ที่	พฤษภาคม พ.ศ. 2552					สัปดาห์ที่	มิถุนายน พ.ศ. 2552				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
14			1	2	3	19	4	5	6	7	8	23	1	2	3	4	5
15	6	7	8	9	10	20	11	12	13	14	15	24	8	9	10	11	12
16	13	14	15	16	17	21	18	19	20	21	22	25	15	16	17	18	19
17	20	21	22	23	24	22	25	26	27	28	29	26	22	23	24	25	26
18	27	28	29	30								27	29	30			
สัปดาห์ที่	กรกฎาคม พ.ศ. 2552					สัปดาห์ที่	สิงหาคม พ.ศ. 2552					สัปดาห์ที่	กันยายน พ.ศ. 2552				
	จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ		จ	อ	พ	พฤ	ศ
28	6	7	8	9	10	32	3	4	5	6	7	36		1	2	3	4
29	13	14	15	16	17	33	10	11	12	13	14	37	7	8	9	10	11
30	20	21	22	23	24	34	17	18	19	20	21	38	14	15	16	17	18
31	27	28	29	30	31	35	24	25	26	27	28	39	21	22	23	24	25
												40	28	29	30		

แบบฟอร์ม 1 รายชื่อกระบวนงาน น้ำหนัก และรอบระยะเวลามาตรฐาน ที่จังหวัดคัดเลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ชื่อกระบวนงาน	ปีงบประมาณที่เสนอลดรอบระยะเวลา	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน (ที่ให้บริการจริง)
❒ 1. การลงทะเบียนทหารกองเกิน (การขึ้นทะเบียนทหาร)			25 นาที
❒ 2. การขอนำสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุไปผูกพันเงินกู้ ค้ำประกันเงินกู้ หรือเบิกเงินเกินบัญชีของผู้เช่าหรือบุคคลภายนอก			3 วัน
❒ 3. การรับชำระภาษีสรรพสามิต ตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 (ภาษีสุรา ยาสูบ)			8 นาที
❒ 4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มและชำระภาษี			2 ชั่วโมง
❒ 5. การจดทะเบียนคนพิการ			30 นาที
❒ 6. การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์			3 ชั่วโมง 30 นาที
❒ 7. การจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์			3 ชั่วโมง
❒ 8. การขอออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่			60 นาที
❒ 9. การขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย)			1 ชั่วโมง. 30 นาที
❒ 10. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน			30 นาที
❒ 11. การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร			45 นาที
❒ 12. การจดทะเบียนขาย			1 ชั่วโมง 15 นาที
❒ 13. การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง			50 นาที
❒ 14. การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาค่าก่อสร้าง			13 วัน
❒ 15. การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน)			1 ชั่วโมง 15 นาที
❒ 16. การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางาน (Re-Entry Visa)			60 นาที

ชื่อกระบวนงาน	ปีงบประมาณที่เสนอลดรอบระยะเวลา	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน (ที่ให้บริการจริง)
☐ 17. การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39			20 นาที
☐ 18. การต่ออายุใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน ยาแผนโบราณ ยาสัตว์			4 วัน
☐ 19. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (ไม่นับระยะเวลาพบแพทย์)			1 ชั่วโมง 20 นาที
☐ 20. การคืนของกลาง กรณีศาลสั่งและพนักงานอัยการมีคำสั่งขอให้คืนของกลางตาม ป.วิอาญามาตรา 85			60 นาที
รวม		**1.00**	

หมายเหตุ

ให้จังหวัดทำเครื่องหมายถูกในกล่องสี่เหลี่ยม ☑ เฉพาะกระบวนงานที่เลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 **จำนวน 15 กระบวนงาน จาก10 หน่วยงาน**

แบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่	**ชื่อกระบวนงาน.....**
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบคือ..... ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล..... หมายเลขโทรศัพท์.....	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด.....ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการคือ ....วัน/ชั่วโมง/นาที

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

(1) ลำดับที่	(2) ผู้รับบริการ	(3) เวลาเริ่มต้น ให้บริการ	(4) เวลาสิ้นสุด ให้บริการ	(5)= (4)-(3) ระยะเวลา ให้บริการจริง	(6) ผลเปรียบเทียบ กับระยะเวลา มาตรฐาน
1					
2					
3					
4					
5					
15					

หมายเหตุ

คอลัมน์ (2) : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ

: ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกรายในวันที่กำหนด พิจารณาตารางที่ 1 ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

: ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก ให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่ม และต้องสุ่มผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน

คอลัมน์ (6) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลขดังนี้

1 แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน

0 แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

แบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
รวม	1.00	ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนงาน)					

ตัวอย่างแบบฟอร์ม 1 รายชื่อกระบวนงาน น้ำหนัก และรอบระยะเวลามาตรฐาน ที่จังหวัดคัดเลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ชื่อกระบวนงาน	ปีงบประมาณที่เสนอลดรอบระยะเวลา	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน (ที่ให้บริการจริง)
☑ 1. การลงทะเบียนทหารกองเกิน (การขึ้นทะเบียนทหาร)	2550	0.10	25 นาที
☑ 2. การขอนำสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุไปผูกพันเงินกู้ ค้ำประกันเงินกู้ หรือเบิกเงินเกินบัญชีของผู้เช่าหรือบุคคลภายนอก	2549	0.05	3 วัน
☐ 3. การรับชำระภาษีมรรพสามิต ตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 (ภาษีสุรา ยาสูบ)			8 นาที
☑ 4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มและชำระภาษี	2548	0.05	2 ชั่วโมง
☑ 5. การจดทะเบียนคนพิการ	2547	0.10	30 นาที
☑ 6. การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	2549	0.05	3 ชั่วโมง 30 นาที
☐ 7. การจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์			3 ชั่วโมง
☑ 8. การขอออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	2550	0.10	60 นาที
☑ 9. การขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย)	2549	0.10	1 ชั่วโมง 30 นาที
☐ 10. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน			30 นาที
☑ 11. การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	2550	0.05	45 นาที
☑ 12. การจดทะเบียนขาย	2548	0.05	1 ชั่วโมง 15 นาที
☑ 13. การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง	2549	0.05	50 นาที
☐ 14. การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาค่าก่อสร้าง			13 วัน
☑ 15. การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน)	2550	0.10	1 ชั่วโมง 15 นาที
☑ 16. การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางาน (Re-Entry Visa)	2548	0.05	60 นาที

ชื่อกระบวนงาน	ปีงบประมาณที่เสนอลดรอบระยะเวลา	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน (ที่ให้บริการจริง)
☑ 17. การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39	2547	0.05	20 นาที
☐ 18. การต่ออายุใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน ยาแผนโบราณ ยาสัตว์			4 วัน
☑ 19. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (ไม่นับระยะเวลาพบแพทย์)	2548	0.05	1 ชั่วโมง 20 นาที
☑ 20. การคืนของกลาง กรณีศาลสั่งและพนักงานอัยการมีคำสั่งขอให้คืนของกลางตาม ป.วิอาญามาตรา 85	2547	0.05	60 นาที
รวม		**1.00**	

หมายเหตุ

ให้จังหวัดทำเครื่องหมายถูกในกล่องสี่เหลี่ยม ☑ เฉพาะกระบวนงานที่เลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 **จำนวน 15 กระบวนงาน จาก 10 หน่วยงานเท่านั้น**

ตัวอย่างแบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่ 4		**ชื่อกระบวนงาน** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และชำระภาษี			
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบคือ สำนักงาน..... จังหวัด XXXX ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล นายศรันยู วินัยพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ 081-895-6666					
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด 6 ขั้นตอน			รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการคือ 120 นาที		
ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552					
(1) ลำดับที่	(2) ผู้รับบริการ	(3) เวลาเริ่มต้น ให้บริการ	(4) เวลาสิ้นสุด ให้บริการ	(5)= (4)-(3) ระยะเวลา ให้บริการจริง	(6) ผลเปรียบเทียบ กับระยะเวลา มาตรฐาน
1	นายบรรลือ ผ่องอินทรี	9.56 น.	11.58 น.	122 นาที	0
2	นางสุดา แจ่มวัย	14.20 น.	16.10 น.	110 นาที	1
3	นายเกรียง บุญพิทักษ์	9.05 น.	11.15 น.	130 นาที	0
4	นางสาวสมใจ สถิตย์อยู่	13.30 น.	15.10 น.	100 นาที	1
5	นายคณิต เพียงพอ	9.30 น.	10.15 น.	102 นาที	1
60	นางฤดี มั่งคั่ง	13.15 น.	15.28 น.	128 นาที	0

หมายเหตุ

คอลัมน์ (2) : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ

: ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกรายในวันที่กำหนด พิจารณาตารางที่ 1 ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

: ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก ให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่ม และต้องสุ่มผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน

คอลัมน์ (6) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลขดังนี้

1 แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน

0 แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

ตัวอย่างการรายงานวิธีการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ

	ชื่อกระบวนงาน	วิธีการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ	ตัวอย่างเอกสารในการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ
1.	การลงทะเบียนทหารกองเกิน (การขึ้นทะเบียนทหาร)	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
2.	การขอนำสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุไปผูกพันเงินกู้ ค้ำประกันเงินกู้ หรือเบิกเงินเกินบัญชีของผู้เช่าหรือบุคคลภายนอก	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
3.	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และชำระภาษี	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
4.	การจดทะเบียนคนพิการ	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
5.	การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
6.	การขอออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
7.	การขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่อง หมายการค้า ภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย)	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
8.	การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
9.	การจดทะเบียนขาย	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
10.	การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
11.	การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน)	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
12.	การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางาน (Re-Entry Visa)	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
13.	การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
14.	การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (ไม่นับระยะเวลาพบแพทย์)	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .
15.	การคืนของกลาง กรณีศาลสั่งและพนักงานอัยการมีคำสั่งขอให้คืนของกลางตาม ป.วิอาญามาตรา 85	ประมวลผลข้อมูลจากใบบันทึกการเข้ารับบริการ	เอกสารประกอบหมายเลข .

ตัวอย่างแบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(4)x100/(5) = (6)	(7)	(7)x(2) = (8)
ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1. การลงทะเบียนทหารกองเกิน (การขึ้นทะเบียนทหาร)	0.10	25 นาที	150	150	100	5.00	0.5000
2. การขอนำสิทธิการเช่าที่ราชพัสดุไปผูกพันเงินกู้ ค้ำประกันเงินกู้ หรือเบิกเงินเกินบัญชีของผู้เช่าหรือบุคคลภายนอก	0.05	3 วัน	569	682	83.43	4.34	0.2170
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มและชำระภาษี	0.05	2 ชั่วโมง	37	60	61.67	2.17	0.1085
4. การจดทะเบียนคนพิการ	0.05	30 นาที	65	100	65.00	2.50	0.1250
5. การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	0.10	3 ชั่วโมง 30 นาที	45	50	90.00	5.00	0.5000
6. การขอออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	0.05	60 นาที	25	25	100	5.00	0.2500
7. การขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย)	0.05	1 ชั่วโมง 30 นาที	47	56	83.93	4.39	0.2195
8. การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	0.10	45 นาที	125	153	81.70	4.17	0.4170

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(4)x100/(5) = (6)	(7)	(7)x(2) = (8)
ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
9. การจดทะเบียนขาย	0.10	1 ชั่วโมง 15 นาที	122	128	95.31	5.00	0.5000
10. การจดทะเบียนไถ่ถอนจากจำนอง	0.05	50 นาที	128	132	97.71	5.00	0.2500
11. การให้บริการจัดหางานในประเทศ (แก่คนหางาน)	0.05	1 ชั่วโมง 15 นาที	256	281	91.10	5.00	0.2500
12. การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางาน (Re-Entry Visa)	0.05	60 นาที	57	68	83.82	4.38	0.2190
13. การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39	0.05	20 นาที	42	55	76.36	3.64	0.1820
14. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (ไม่นับระยะเวลาพบแพทย์)	0.05	1 ชั่วโมง 20 นาที	2,000	2,300	86.96	4.70	0.2350
15. การคืนของกลางกรณีศาลสั่งและพนักงานอัยการมีคำสั่งขอให้คืนของกลางตาม ป.วิอาญา มาตรา 85	0.10	60 นาที	16	18	88.89	4.89	0.4890
รวม	**1.00**	**ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกงานบริการ)**					**4.4620**