

KPI Template

ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ประเด็นการประเมินผล : การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 7 : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนการงาน
- รอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาให้บริการที่ส่วนราชการลดได้มากกว่าร้อยละ 30 และดำเนินการได้จริง ณ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
- รอบระยะเวลามาตรฐานการให้บริการสำหรับกระบวนการงานใหม่ หมายถึง ระยะเวลาให้บริการ ณ ปัจจุบัน
- กระบวนการที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 หมายถึง
 - 1) กระบวนการที่ส่วนราชการได้ดำเนินการลดรอบระยะเวลาได้ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 และ/หรือ
 - 2) กระบวนการใหม่ที่ส่วนราชการไม่เคยแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. มาก่อน เนื่องจาก
- มีการสำรวจกระบวนการบริการของส่วนราชการใหม่
- มีการเปลี่ยนแปลงบทบาท ภารกิจ หรือหน้าที่ของส่วนราชการใหม่
- การคัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ต้องเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญ และ/หรือมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และ/หรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก และ/หรือมีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และ/หรือสอดคล้องกับงานบริการในตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการ (หรือจำนวนกระบวนการน้อยกว่าได้ กรณีส่วนราชการมีกระบวนการบริการหลักน้อยกว่า 5 กระบวนการ)

หมายเหตุ :

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กำหนดให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานจริง 9 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 ถึง เดือนกันยายน 2554 เพื่อใช้เป็นข้อมูลผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด คือ สัปดาห์ละ 1 วัน เริ่มต้นจากสัปดาห์ที่ 1 จนถึงสัปดาห์ที่ 39 ตามปฏิทินของปี พ.ศ. 2554 รวมทั้งสิ้น 39 วัน กรณีวันที่กำหนดตรงกับวันหยุดราชการหรือเป็นวันที่ไม่มีผู้มารับบริการให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลในวันทำการถัดไป ทั้งนี้ การจัดเก็บข้อมูลจำนวนผู้ให้บริการให้พิจารณา ดังนี้
 - กรณีมีผู้มารับบริการต่อวันจำนวนมากให้จัดเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน หากไม่ถึง 30 รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกราย
 - กรณีมีผู้มารับบริการเฉพาะช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งและไม่สามารถเก็บข้อมูลตามปีปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดได้ เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นงานบริการที่ให้บริการเพียงระยะเวลา 1-2 เดือนต่อปี เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ โดย

วิธีการสุ่ม และไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน (หากมีผู้รับบริการจำนวนมาก) หรือตามความเหมาะสมกับลักษณะงานบริการ

- กรณีมีผู้รับบริการต่อปีจำนวนน้อยมากให้เก็บทุกรายตลอด 9 เดือน
- หรือพิจารณาเก็บข้อมูลตามความเหมาะสมของลักษณะการให้บริการ

2. หากส่วนราชการไม่จัดส่งรายงานผลการคัดเลือกกระบวนการดำเนินงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2554 **จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.1000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

3. หากส่วนราชการไม่มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน **จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

4. หากส่วนราชการไม่สามารถแสดงทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลได้ **จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.5000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

5. หากผู้ประเมินสุ่มกระบวนการเพื่อประเมินผล ณ สถานที่จริง แล้วพบว่าทะเบียนหรือบันทึกระยะเวลาการให้บริการตามวันในปฏิทินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้จัดเก็บข้อมูล ขาดความสมบูรณ์ หรือขาดความน่าเชื่อถือ **จะถูกปรับลดคะแนนลง 0.2000 คะแนน** จากคะแนนที่ได้รับของตัวชี้วัดนี้

สูตรการคำนวณ :

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

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
80	85	90	95	100

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2551	2552	2553
ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษา มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	ระดับ	5.0000	4.1274	n/a

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ความถี่ในการเก็บข้อมูล : เก็บรวบรวมข้อมูลรอบ 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	นางอรนุช หล่อเพ็ญศรี	โทร. 0 2793 1075
	นายสุตใจ วงزاری	โทร. 0 2660 2588
	นายไพศาล ลักษณานุรักษ์	โทร. 0 2660 2525
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	นายณัฐพร สกุลแก้ว	โทร. 0 2793 1089
	นายบุญยสิทธิ์ เหล็กศรี	โทร. 0 2660 2589
	นายบุญเลิศ เลิศพฤกษ์สุกิจ	โทร. 0 2660 2504