แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นขั้นตอนการดำเนินงาน

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☐ รอบ 6 เดือน ☑ รอบ 9 เดือน

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายแพทย์เจษฎา จงไพบูลย์พัฒนะ **ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวบุญมา ติ้วสกุล**

เบอร์ติดต่อ : 081-8971332 **เบอร์ติดต่อ : 081- 9796239**

คำอธิบาย :

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนจะพิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง จังหวัดนำเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งให้จังหวัดแล้ว ซึ่งเป็นกรอบการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนเฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับ ไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน รวมถึงการจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของแผน และผลสำเร็จโดยรวมตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- **"ศูนย์บริการร่วม"** คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของจังหวัด โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดทั้งที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางที่ มีสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาคเอกชนมาเปิดให้บริการ ณ จุดบริการเดียวกัน ซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วมอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ หรือทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่จากแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณีโดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

- **"เคาน์เตอร์บริการประชาชน"** คือ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดหน่วยให้บริการในลักษณะของเคาน์เตอร์หรือหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก และสามารถให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการเพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกในการขอรับบริการจากภาครัฐ

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☐ รอบ 6 เดือน ☑ รอบ 9 เดือน

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน / ขั้นตอนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
1	รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานบริการ และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร รอบการประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน
2	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ไม่น้อยกว่า 4 งานบริการ
3	มีงานบริการที่สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จไม่น้อยกว่า 4 งานบริการ (ที่ไม่เป็นงานบริการข้อมูล/ข่าวสาร)
4	มีระบบเทคโนโลยีหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมแล้วสามารถลดระยะเวลาการให้บริการ/การอนุมัติ/การอนุญาตและ/หรือการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและหรือได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ
5	จำนวนผู้รับบริการไตรมาสเพิ่มขึ้นร้อยละ 5

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	2	3	4	5

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด / ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของศูนย์บริการร่วม	2	5	5	2

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☐ รอบ 6 เดือน
☑ รอบ 9 เดือน

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

1. จำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานบริการรอบการประเมิน 9 เดือน

สรุปสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	การให้บริการ	จำนวนผู้รับบริการ (ราย)								
		ต.ค. 54	พ.ย. 54	ธ.ค. 54	ม.ค. 55	ก.พ. 55	มี.ค. 55	เม.ย 55	พ.ค. 55	มิ.ย. 55
1. ประเภทบริการงานข้อมูลข่าวสาร										
1	ข้อมูลตำแหน่งว่างงาน	185	174	136	121	150	210	184	137	140
2	ข้อมูลการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงา	64	72	68	60	60	95	86	96	64
3	ข้อมูลหลักสูตรที่เปิดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงง	63	70	80	96	64	178	163	90	54
4	ข้อมูลการไฟฟ้า	48	60	100	65	40	183	106	84	77
5	ข้อมูลประกันสังคม	148	112	120	110	89	175	187	140	110
6	ข้อมูลสวัสดิภาพการขนส่งทางบก	130	130	128	125	143	144	160	151	130
7	ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับโรคต่างๆ	168	175	112	112	126	172	181	144	128
8	ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	150	145	152	107	100	187	176	153	122
9	ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง	91	115	115	140	100	270	261	180	171
10	ข้อมูลข่าวสารของไปรษณีย์	60	46	60	80	60	107	98	85	49
11	ข้อมูลการรับรองบัญชีทางการรับหมายเรียกทห	53	37	52	60	72	83	65	74	51
12	ข้อมูลเกี่ยวกับราคาประเมินที่ดินในเขตจังหวั	194	183	127	132	189	179	194	166	152
13	ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยอัคคีภัย	55	40	124	80	52	127	109	90	60
14	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ	0	0	0	0	125	136	144	152	173
15	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนวดคลายเครียด	0	0	0	0	114	142	130	141	152
16	ข้อมูล พรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ	0	0	0	0	0	210	162	110	90
17	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว จังหวัดภูเก็ต	0	0	0	0	0	0	40	60	54

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☐ รอบ 6 เดือน
☑ รอบ 9 เดือน

สรุปสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดภูเก็ต

2. ประเภทบริการงานรับเรื่อง - ส่งต่อ										
1	งานขึ้นทะเบียนผู้ประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	1,156	1,156	758	820	585	615	1,090	841	1,138
2	งานสงเคราะห์แรงงานต่างด้าว และชาวต่างประเทศที่มารักษาพยาบาล	116	122	153	191	150	170	220	244	162
3	งานลงทะเบียนตามโครงการจ่ายตรง ของกรมบัญชีกลาง	183	140	160	150	113	156	168	109	121
4	งานขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีคลอดบุตร	33	50	27	34	50	48	26	37	50
รวม		**1,488**	**1,468**	**1,098**	**1,195**	**898**	**989**	**1,504**	**1,231**	**1,471**
3. ประเภทบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ										
1	งานตรวจสอบสิทธิ์และรับผู้ป่วยนอน โรงพยาบาล	978	1,054	776	821	971	977	774	961	978
2	งานรับจองห้องพิเศษ	1,038	995	875	986	956	784	932	1,041	1,064
3	งานการแจ้งการเกิด	421	410	401	451	389	295	356	443	371
4	งานการแจ้งการตาย	50	39	45	44	49	58	35	48	60
5	งานคัดรับรองบัตรประจำตัวประชาชน	19	80	79	88	152	174	95	90	110
6	งานคัดรับรองทะเบียนบ้าน	26	69	66	70	67	93	97	77	90
7	งานคัดรับรองสูติบัตรเด็ก	14	18	24	16	58	75	80	52	78
8	งานคัดรับรองทะเบียนประวัติ (ทร.38/1) ของต่างด้าว	47	54	77	227	292	301	268	194	187
รวม		**2,593**	**2,719**	**2,343**	**2,703**	**2,934**	**2,757**	**2,637**	**2,906**	**2,938**

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ☐ **รอบ 6 เดือน** ☑ **รอบ 9 เดือน**

2. ในปีงบประมาณ 2555 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการร่วม ดังนี้

2.1 เดือน เมษายน 2555 – มิถุนายน 2555 : จำนวน 638 ชุด ผล : 90.4%

ผลการสำรวจ : กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดสำหรับการให้บริการศูนย์บริการร่วม โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต คือ

1. จำนวนงานบริการ
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานบริการ

3. สำรวจความต้องการ และทัศนคติของผู้มารับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บริการร่วม

3.1 เดือน เดือน เมษายน 2555 – มิถุนายน 2555 : จำนวน 662 ชุด ผล : 96.7%

ผลการสำรวจ : กลุ่มตัวอย่างมีมีความเห็นว่า สิ่งที่มีความเหมาะสมมากที่สุดสำหรับศูนย์บริการศูนย์บริการร่ว โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต คือ

1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ยินดีในการให้บริการ
2. ความสามารถในการชี้แจงตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ

4. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับงานบริการที่ควรมี ณ ศูนย์บริการร่วม โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

4.1 เดือน เดือน เมษายน 2555 – มิถุนายน 2555 : จำนวน 305 ชุด

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☐ **รอบ 6 เดือน**
☑ **รอบ 9 เดือน**

7. รับการประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. 1 ครั้ง วันที่ 12 มีนาคม 2555

8. รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานบริการ ในรอบการประเมิน 6 เดือน ให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. ตามหนังสือที่ ภก 0027.202/5067 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2555

9. สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บริการร่วม ณ ส่วนราชการหรือหน่วยงานในจังหวัด

ลำดับ	หน่วยงาน	พฤษภาคม	กลุ่มตัวอย่างที่ได้
1.	เทศบาลตำบลรัษฎา จังหวัดภูเก็ต	10	30 ชุด
2.	ไปรษณีย์ จังหวัดภูเก็ต	18	30 ชุด

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	☐ **รอบ 6 เดือน** ☑ **รอบ 9 เดือน**

11. ส่งแบบประเมินตนเอง(ศูนย์บริการร่วม) รอบการประเมิน6 เดือน ให้กับสำนักงาน กพ.ร. ตามหนังสือที่ ภก0027.202/9313 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2555

12. ประสานงานกับหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ เรื่องข้อมูลข่าวสาร

12.1 สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ จังหวัดภูเก็ต	:	ข้อมูลประเมินราคาที่ดินในเขตจังหวัด วันที่20 ธันวาคม2554
12.2 สำนักงานที่ดิน จังหวัดภูเก็ต	:	ข้อมูลราคาประเมินที่ดินในเขตจังหวัด วันที่20 ธันวาคม2554

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☐ **รอบ 6 เดือน**

☑ **รอบ 9 เดือน**