

คำถามที่พบบ่อย สำหรับตัวชี้วัดที่ 6 และตัวชี้วัดที่ 8

ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน

1. **คำถาม** จังหวัดจะต้องจัดส่งรายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งกำหนดไว้ในเกณฑ์การให้คะแนนระดับ 1 เมื่อใด (เนื่องจากเกณฑ์การให้คะแนนระดับ 1 ที่ปรากฏอยู่ในหน้า 3-146 ตามคู่มือคำรับรองฯ กำหนดให้จังหวัดจัดส่งรายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. ในรอบการประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน ในขณะที่แนวทางการประเมินผลในหน้า 3-147 กำหนดให้จัดส่งรายงานดังกล่าวภายในเดือนมีนาคม 2555 และเดือนกันยายน 2555)

คำตอบ ให้จังหวัดจัดส่งรายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการมาพร้อมกับรายงานการประเมินผลตนเองรอบ 6 เดือน (ภายในวันที่ 30 เม.ย. 55) และรอบ 12 เดือน (ภายในวันที่ 31 ต.ค. 55)

2. **คำถาม** เกณฑ์การให้คะแนนระดับ 5 ที่กำหนดให้มีจำนวนผู้รับบริการรายไตรมาสเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 คำนวณอย่างไร

คำตอบ สถิติจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละเดือน โดยให้ใช้จำนวนผู้มาใช้บริการในไตรมาสแรกเป็นฐานในการคำนวณในทุกไตรมาส

3. **คำถาม** คลินิกเคลื่อนที่ของจังหวัด ถือว่าเป็นศูนย์บริการร่วมได้หรือไม่

คำตอบ ได้ หากมีงานบริการของหลายหน่วยงานไปให้บริการ และความถี่ในการออกให้บริการสม่ำเสมอ เช่น ทุกเดือน

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

1. **คำถาม** ในกรณีที่จังหวัดไม่สามารถเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์แรกตามปีปฏิทินได้ จะสามารถจัดเก็บข้อมูลในสัปดาห์อื่นทดแทนได้หรือไม่

คำตอบ ในกรณีที่ไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลใน 2 สัปดาห์แรกของปีปฏิทินได้ ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลในสัปดาห์อื่นเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนวันที่กำหนด สำหรับในเดือนอื่น ๆ ให้จัดเก็บสัปดาห์ละ 1 วันตามปฏิทินที่กำหนด

2. คำถาม

กรณีงานบริการของจังหวัดเกิดขึ้นเฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งต้องจัดเก็บข้อมูลอย่างไร

คำตอบ

กรณีเป็นงานบริการที่มีผู้มารับบริการเฉพาะช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นงานบริการที่ให้บริการเพียงระยะเวลา 1-2 เดือนต่อปี เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ โดยวิธีการสุ่ม และไม่น้อยกว่า 30 รายต่อวัน (หากมีผู้รับบริการจำนวนมาก) หรือตามความเหมาะสมกับลักษณะงานบริการ หากมีผู้มารับบริการไม่ถึง 30 รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกราย
