คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
การดำเนินงานมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการจดทะเบียนคนพิการ
ประจำปี ๒๕๕๒

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตามภารกิจของกระทรวงเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองทางสังคม พัฒนาหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต และสร้างสถาบันครอบครัวและชุมชนเข้มแข็ง โดยเฉพาะคนพิการ จะได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตหรือไม่ ขั้นตอนแรกจะต้องได้รับการจดทะเบียนคนพิการ เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์ ดังนั้นในการดำเนินงานการจดทะเบียนคนพิการจะต้องมีการพัฒนาการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันใจ

เพื่อให้การดำเนินงานจดทะเบียนคนพิการมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ประกอบกับในการดำเนินการลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของทุกจังหวัดนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๔๗ – ๒๕๕๐ ทุกจังหวัดได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการครบทุกกระบวนงานแล้ว ดังนั้นเพื่อผลักดันให้จังหวัดทุกจังหวัดพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จังหวัดสามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน(Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ประจำปี ๒๕๕๐ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งจังหวัดสามารถนำหลักเกณฑ์และแนวทางฯดังกล่าวมาใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงานให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานระยะเวลาการให้การบริการการจดทะเบียนคนพิการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานมาตรฐาน

งานคนพิการ
กลุ่มสวัสดิการสังคมและพิทักษ์คุ้มครองสิทธิ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
มิถุนายน ๒๕๕๒

สารบาญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมา	๔
- วัตถุประสงค์/ขอบเขต	๕
คำจำกัดความ	๕
- คนพิการ	๕
- การจดทะเบียนคนพิการ	๕
- บัตรประจำตัวคนพิการ	๕
การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	๖
- ตารางและสูตรคำนวณ	๖
- เงื่อนไข/แบบฟอร์มการเก็บข้อมูล	๖
- แบบฟอร์ม ๑	๗
- แบบฟอร์ม ๒	๘
- แบบฟอร์ม ๓	๙
- ตัวอย่างแบบฟอร์ม ๒	๑๐
- แผนผังแสดงขั้นตอนและรอบเวลามาตรฐานกระบวนงานจดทะเบียนคนพิการ	๑๒

ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ให้มีคำรับรองการปฏิบัติราชการของทุกจังหวัดนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๔๗ – ๒๕๕๐ ดังนั้น ทุกจังหวัดได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการครบทุกกระบวนงานแล้ว เพื่อผลักดันให้จังหวัดทุกจังหวัดพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จังหวัดสามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน(Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ประจำปี ๒๕๕๐ ซึ่งจังหวัดสามารถนำหลักเกณฑ์และแนวทางฯดังกล่าวมาใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงานให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้ อย่างไรก็ตามในปี ๒๕๕๒ นี้ แนวทางการประเมินผลกำหนดให้จังหวัดรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป เพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจดทะเบียนคนพิการ มีแนวทางในการดำเนินงานมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนให้ผู้รับบริการ
๒. เพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราชสามารถกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้
๓. เพื่อประกาศให้ประชาชนรับทราบ มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนคนพิการในหน่วยงาน

ขอบเขต

คู่มือ/แนวทางปฏิบัตินี้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจดทะเบียนคนพิการให้สามารถปรับเพิ่มหรือลดระยะเวลาการให้บริการได้ เพื่อให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

คำจำกัดความ

คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรค ในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่งเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

การจดทะเบียนคนพิการ หมายถึง การที่คนพิการนำหลักฐานแสดงลักษณะของตนเอง เอกสารประเมินความพิการของแพทย์ มายื่นคำร้องเพื่อขอมีบัตรประจำตัวคนพิการต่อนายทะเบียนจังหวัด

บัตรประจำตัวคนพิการ หมายถึง บัตรที่คนพิการซึ่งได้รับการประเมินความพิการว่าพิการตามกฎหมายได้มายื่นคำขอมีบัตรประจำตัวคนพิการต่อนายทะเบียนจังหวัด เพื่อใช้ประโยชน์ในการเข้าถึงและได้รับสิทธิจากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลือจากรัฐ ตามมาตรา ๒๐

การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

คำอธิบาย:

- พิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนงานบริการ
- รอบระยะเวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาเฉลี่ยที่หน่วยงานสามารถดำเนินการลดได้จริงและได้แจ้งระยะเวลาเฉลี่ยดังกล่าวเป็นผลการปฏิบัติราชการ
- กระบวนงานที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง ทุกกระบวนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ – ๒๕๕๐ และสามารถดำเนินการลดรอบระยะเวลา ได้ตั้งแต่ร้อยละ ๓๐ ขึ้นไป

ตารางและสูตรการคำนวณ:

$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการ}} \times ๑๐๐$

เงื่อนไข

๑. ให้คัดเลือกกระบวนงานจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ กระบวนงานโดยกระบวนงานดังกล่าวต้องเป็นกระบวนงานที่ได้นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๔๗ – ๒๕๕๐ และลดระยะเวลาการให้บริการได้ตั้งแต่ร้อยละ ๓๐ ขึ้นไปเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒. กระบวนงานที่ตัดเลือกมาประเมินผล ต้องเป็นกระบวนงานหลักที่สำคัญของหน่วยงาน และมีจำนวนผู้ใช้บริการมาก หรือพิจารณาว่าส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก

๓. ให้ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละกระบวนงานที่เป็นรอบระยะเวลามาตรฐาน ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

๔. กรณีที่ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๔๗ – ๒๕๕๐ ที่ผ่านมาให้เก็บรวบรวมข้อมูลในปีปัจจุบัน และหาค่ากลางที่ให้บริการจดทะเบียนคนพิการนั้นประกาศให้ประชาชนรับทราบ

แบบฟอร์ม ๑ รายชื่อกระบวนงาน น้ำหนัก และรอบระยะเวลามาตรฐาน
ที่จังหวัดคัดเลือกนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

ชื่อกระบวนงาน	ปีงบประมาณที่เสนอลดรอบระยะเวลา	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน (ที่ให้บริการจริง)
❒ ๑. การจดทะเบียนคนพิการ	๒๕๕๒	-	๓๐ นาที
❒ ๒.			
❒ ๓.			
❒ ๔.			
❒ ๕.			
❒ ๖.			
❒ ๗.			
❒ ๘.			
❒ ๙.			
❒ ๑๐.			
❒ ๑๑.			
❒ ๑๒.			
❒ ๑๓.			
❒ ๑๔.			
❒ ๑๕.			
❒ ๑๖.			
รวม		๑.๐๐	

แบบฟอร์ม ๒ การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่ ...๑.....	**ชื่อกระบวนงาน.....มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ.....**
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบคือ.....สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช..... ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล..... หมายเลขโทรศัพท์.....	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด.....ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการคือ.....วัน/ชั่วโมง/นาที

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๑) ลำดับที่	(๒) ผู้รับบริการ	(๓) เวลาเริ่มต้น ให้บริการ	(๔) เวลาสิ้นสุด ให้บริการ	(๕)= (๔)-(๓) ระยะเวลา ให้บริการจริง	(๖) ผลเปรียบเทียบ กับระยะเวลา มาตรฐาน
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
…					
…					
๑๕					

<u>หมายเหตุ</u>

คอลัมน์ (๑) : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ

: ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกรายในวันที่กำหนด พิจารณาตารางที่ ๑ ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

: ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มและต้องสุ่มผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า ๓๐ รายต่อวัน

: ในกรณีมีผู้ใช้บริการไม่ถึง ๓๐ รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกราย

: ในกรณีงานบริการที่มีการให้บริการเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งของปี เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลอย่างน้อย ๓ วันต่อสัปดาห์ โดยให้สุ่มผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า ๓๐ รายต่อวัน

คอลัมน์ (๖) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลขดังนี้

๑ แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน

๐ แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

แบบฟอร์ม ๓ ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

ชื่อกระบวนงาน	น้ำหนัก	รอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
๑.							
๒.							
๓.							
๔.							
๕.							
๖.							
๗.							
๘.							
๙.							
๑๐.							
๑๑.							
๑๒.							
๑๓.							
๑๔.							
๑๕.							
รวม	๑.๐๐	**ผลคะแนนของตัวชี้วัด (หรือผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนงาน)**					

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๒

ตัวอย่างแบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนงาน

กระบวนงานลำดับที่ ....๑.....	**ชื่อกระบวนงาน.....ระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ.**
หน่วยงานในจังหวัดที่รับผิดชอบคือ....สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช.... ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล...นางสาวจงกล คงชาญกิจ..... หมายเลขโทรศัพท์.....๐ – ๗๕๓๕ -๖๑๖๕.....	
จำนวนขั้นตอนให้บริการทั้งหมด.....๓.....ขั้นตอน	รอบระยะเวลามาตรฐานที่ให้บริการคือ... ๓๐ นาที

ข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๑) ลำดับที่	(๒) ผู้รับบริการ			(๓) เวลาเริ่มต้นให้บริการ	(๔) เวลาสิ้นสุดให้บริการ	(๕)= (๔)-(๓) ระยะเวลาให้บริการจริง	(๖) ผลเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐาน
	ชื่อ – สกุล	เลขบัตรประชาชน	ที่อยู่				
๑	นายอะสาน สกลการคีรี	๓๘๐๐๒๐๐๑๒๘๐๖๗	๖๗ม. ๑ ต.อิน อ.พรหมคีรี	๐๘.๒๕	๐๘.๔๗	๒๒ นาที	
๒	นายคลอง ห้วยแก้ว	๓๘๐๐๗๐๐๔๘๑๖๗๖	๑๕๙ ม.๒ ต.บ้านควนมุด อ.จุฬาภรณ์	๐๘.๕๐	๐๙.๑๓	๒๓ นาที	
๓	นายสมพงศ์ มลิวัลย์ ๘ อ.พิปูน	๓๘๐๐๕๐๐๑๑๖๗๑๕	๘๑/๑ ม.๑ ซ.เทศบาล ๘ ต.พิปูน	๐๙.๑๕	๐๙.๔๐	๒๕ นาที	
๔	นางสาวเสาวคนธ์ แซ่เตีย	๓๘๐๐๗๐๐๖๙๔๘๑๙	๒๘ ม.๑ ต.รามแก้ว อ.หัวไทร	๐๙.๕๐	๑๐.๒๒	๒๒ นาที	
๕	นายณรงค์ ชลสาคร	๓๘๐๑๖๐๐๑๒๑๕๐๘	๒๘ ม.๑ ต.รามแก้ว อ.หัวไทร	๑๐.๓๐	๑๐.๕๐	๒๐ นาที	
…							
…							
๑๓	นายประเทือง ศรีเพ็ชร์ สิชล	๕๘๐๑๔๐๐๐๑๑๔๕๔	๒๐๐ ม.๗ ต.ทุ่งใส อ.	๑๕.๓๐	๑๕.๕๐	๒๐ นาที	

<u>หมายเหตุ</u>

คอลัมน์ (๑) : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ

: ให้จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทุกรายในวันที่กำหนด พิจารณาตารางที่ ๑ ปฏิทินการจัดเก็บข้อมูลตามวันที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

: ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ให้ส่วนราชการจัดเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มและต้องสุ่มผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า ๓๐ รายต่อวัน

: ในกรณีมีผู้ใช้บริการไม่ถึง ๓๐ รายต่อวัน ให้เก็บข้อมูลทุกราย

: ในกรณีงานบริการที่มีการให้บริการเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งของปี เช่น การชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น ให้เก็บข้อมูลอย่างน้อย ๓ วันต่อสัปดาห์ โดยให้สุ่มผู้ใช้บริการ
ไม่น้อยกว่า ๓๐ รายต่อวัน

คอลัมน์ (๖) ให้กรอกผลการเปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการจริงกับระยะเวลามาตรฐานด้วยตัวเลขดังนี้

๑ แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน

๐ แทน ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินกว่ารอบระยะเวลามาตรฐาน

แผนผังแสดงขั้นตอนและรอบเวลามาตรฐานกระบวนงานจดทะเบียนคนพิการ
ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓ ขั้นตอน รอบระยะเวลามาตรฐาน ๓๐ นาที

