สิ่งที่ส่งมาด้วย

**แบบสำรวจสถานะการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)**

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม(One Stop Service)**

**1. ชื่อหน่วยงาน** (กระทรวง/จังหวัด)................................................................................................

**2. สถานะการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม**

  มีศูนย์บริการร่วม (ตอบข้อ 3 เป็นต้นไป)

  ไม่มีศูนย์บริการร่วม

**3. รูปแบบศูนย์บริการร่วม** (ตอบได้มากกว่า 1 รูปแบบ)

 **ศูนย์บริการร่วม** (ตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ)

 ▪ จำนวน........... แห่ง สถานที่ตั้ง…..…………………………………………………………

 ▪ ลักษณะการดำเนินงาน

  นำงานบริการของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาให้บริการ

  รวมงานบริการของหลายหน่วยงานภายในกระทรวงเดียวกันมาให้บริการ

  รวมงานบริการของหลายหน่วยงานต่างกระทรวงมาให้บริการ

  อื่น ๆ ……………………………………………………………………………

 ** เคาน์เตอร์บริการประชาชน** (ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือแหล่งชุมชน)

 ▪ จำนวน........... แห่ง สถานที่ตั้ง…..…………………………………………………………

 ▪ ลักษณะการดำเนินงาน

  นำงานบริการของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาให้บริการ

  รวมงานบริการของหลายหน่วยงานภายในกระทรวงเดียวกันมาให้บริการ

  รวมงานบริการของหลายหน่วยงานต่างกระทรวงมาให้บริการ

  อื่น ๆ ……………………………………………………………………………

 ** ศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่**

 ▪ ชื่อศูนย์บริการร่วม ……………………………………………………………………………….

 ▪ หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ …………………………………………………………….

 ▪ จำนวนครั้งในการออกให้บริการ (ต่อปี) ….……….

 ▪ ลักษณะการดำเนินงาน

  นำงานบริการของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาให้บริการ

  รวมงานบริการของหลายหน่วยงานภายในกระทรวงเดียวกันมาให้บริการ

  รวมงานบริการของหลายหน่วยงานต่างกระทรวงมาให้บริการ

  อื่น ๆ ……………………………………………………………………………

 1/5

 ** ศูนย์บริการเฉพาะด้าน**

▪ ชื่อศูนย์บริการร่วม ……………………………………………………………………………….

 ▪ หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ …………………………………………………………….

 ▪ งานบริการด้าน……………………………………………………………………………………….

 ▪ รายชื่องานบริการที่ให้บริการ (โปรดระบุ)

 1) …………………………………………………………….

 2) …………………………………………………………….

 …) …………………………………………………………….

 ** ศูนย์ดำรงธรรม**

 ▪ หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ …………………………………………………………….

 ▪ สถานที่ตั้ง…..…………………………………………………………

 ▪ ลักษณะการดำเนินงาน

  รับเรื่องร้องเรียนเพียงอย่างเดียว

  รับเรื่องร้องเรียนและนำงานบริการมารวมไว้ด้วย

  อื่น ๆ ……………………………………………………………………………

**4. จำนวนงานบริการที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วม**

| **ประเภทงานบริการ** | **ส่วนราชการเจ้าของงานบริการ** | **มีการให้บริการผ่านระบบ IT/Online****(มี/ไม่มี)** | **สถิติการให้บริการ** **(จำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ย (คนต่อปี))** |
| --- | --- | --- | --- |
| **ปี 2556****(ต.ค. 55 -****ก.ย. 56)**  | **ปี 2557****(ต.ค. 56 -****ก.ย. 57)** | **ปี 2558****(ต.ค. 57 -****มิ.ย. 58)** |
| **1. งานบริการข้อมูล/ข่าวสาร**  **(ระบุชื่องานบริการ)** |   |  |   |   |   |
|  1.1………………………………… |   |  |   |   |   |
|  1.2………………………………… |   |  |   |   |   |
|  ……………………………………… |   |  |   |   |   |
| **2. งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ**  **(ระบุชื่องานบริการ)** |   |  |   |   |   |
|  2.1………………………………… |   |  |   |   |   |
|  2.2………………………………… |   |  |   |   |   |
|  ….…………………………….……. |   |  |   |   |   |

2/5

| **ประเภทงานบริการ** | **ส่วนราชการเจ้าของงานบริการ** | **มีการให้บริการผ่านระบบ IT/Online****(มี/ไม่มี)** | **สถิติการให้บริการ** **(จำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ย (คนต่อปี))** |
| --- | --- | --- | --- |
| **ปี 2556****(ต.ค. 55 -****ก.ย. 56)**  | **ปี 2557****(ต.ค. 56 -****ก.ย. 57)** | **ปี 2558****(ต.ค. 57 -****มิ.ย. 58)** |
| **3. งานบริการเบ็ดเสร็จ**  **(ระบุชื่องานบริการ)** |   |  |   |   |   |
|  3.1…………………………………. |   |  |   |   |   |
|  3.2…………………………………. |   |  |   |   |   |
|  ….…………………………….……. |   |  |   |   |   |
| **4. งานบริการอื่น ๆ** **(ระบุชื่องานบริการ)** |   |  |   |   |   |
|  4.1…………………………………. |   |  |   |   |   |
|  4.2…………………………………. |   |  |   |   |   |
|  ….…………………………….……. |   |  |   |   |   |

**\* หมายเหตุ** การให้บริการผ่านระบบ IT/Online หมายรวมถึง การสืบค้นข้อมูล หรือการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อใช้บริการ

 ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

**5. จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม**  จำนวน………….คน/วัน แบ่งเป็น :

 🞍 ข้าราชการ จำนวน………….คน สังกัด……………………………………………………

 🞍 พนักงานราชการ จำนวน………….คน สังกัด……………………………………………………

 🞍 ลูกจ้าง จำนวน………….คน สังกัด……………………………………………………

**6. รูปแบบการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม** (โปรดทำเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่องว่าง)

| **ลักษณะการดำเนินการ** | **มี** | **ไม่มี** |
| --- | --- | --- |
| 1. มีการติดประกาศขั้นตอนการให้บริการ ประเภทงานบริการที่ให้ ไว้ ณ จุดบริการ |  |  |
| 2. มีการจัดระบบคิวก่อน-หลัง |  |  |
| 3. มีช่องทางอื่นในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม |  |  |
|  ▪ ทางไปรษณีย์ |  |  |
|  ▪ ทาง e-mail |  |  |
|  ▪ อื่น ๆ........................................................ |  |  |
| 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการในงานบริการบางประเภทหรือในทุกงานบริการ |  |  |

3/5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลักษณะการดำเนินการ** | **มี** | **ไม่มี** |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน รายงานข่าวประจำเดือน  วิทยุท้องถิ่น หน่วยกระจายเสียงของหมู่บ้าน แผ่นพับ เป็นต้น |  |  |
| 6. มีสถานที่ตั้งและจุดให้บริการสะดวกต่อการมารับบริการ (1) กรณีตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ มีจุดให้บริการที่ประชาชนสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย (2) กรณีตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีจุดให้บริการที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมากและสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย (3) กรณีจัดให้มีบริการเคลื่อนที่ ต้องไปในจุดพบปะกันของประชาชนในชุมชน และเป็นจุดบริการที่ประชาชนสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ห้องสมุดชุมชน โรงเรียน วัด เป็นต้น |  |  |
| 7. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งงานบริการข้อมูลข่าวสารและ/หรือ งานรับเรื่องส่งต่อ และ/หรืองานบริการเบ็ดเสร็จ |  |  |
| 8. มีเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศรวมถึงเครื่องมือต่างๆ ในการสนับสนุนให้บุคลากร และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดทำหรือ เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลงานบริการ การส่งคำขอหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านระบบ อินเตอร์เน็ต การมีคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น |  |  |
| 9. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น |  |  |
| 10. มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม (กรณีมีการสำรวจโปรดระบุผลความพึงพอใจ ปี 2557 ร้อยละ...................) |  |  |
| 11. มีการนำข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะจากการติดตาม ประเมินผลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น มาใช้ในการพิจารณาและปรับปรุงการให้  บริการของศูนย์บริการร่วม  |  |  |

4/5

**ส่วนที่ 2 : ข้อเสนอแนะในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**ส่วนที่ 3 : ข้อมูลผู้ประสานงาน**

**ชื่อ-สกุล** ……………………………………………………………………………**เบอร์โทรศัพท์ :**…………………………………….. **เบอร์โทรสาร :**……………………………………........**อีเมล์ :**……………………………………………………………………………

**หมายเหตุ :**

 1. สามารถดาวน์โหลดแบบสำรวจได้ที่ www.opdc.go.th เลือกประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1/1.1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน/ศูนย์บริการร่วม

 2. โปรดจัดส่งข้อมูลไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ทางโทรสารหมายเลข 0 2281 8158, 0 22818169 หรือ อีเมล์ที่ goodservice@opdc.go.th **ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2558**

5/5