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