**แบบสำรวจระดับการปรับปรุงงานบริการเพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม 🞎 ที่ตรงกับลักษณะการให้บริการของหน่วยงานและระบุรายละเอียดเพิ่มเติมในช่องว่าง.............

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่องานบริการ** | : |  |
| **สังกัดกระทรวง/กรม** | : |  |
| **ข้อมูลผู้ประสานงาน** |  |  |
| * ชื่อ-นามสกุล | : |  |
| * ตำแหน่ง | : |  |
| * อีเมล์ | : |  |
| * เบอร์ติดต่อ | : |  |

**ส่วนที่ 2 : ระดับการปรับปรุงงานบริการ**

**2.1 Data Management: การใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลักบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1.1 | **🞎** | ใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลักเป็น Primary Key ในการบันทึก Entity และ Attribute ของผู้รับบริการ |
| 2.1.2 | **🞎** | ใช้บัตรประชาชนในการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ |
| 2.1.3 | **🞎** | ความพร้อม สมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ของฐานข้อมูลผู้รับบริการในการนำไปใช้งาน  (โปรดระบุเป็นร้อยละ)................................. |
| 2.1.4 | **🞎** | การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล (โปรดระบุรายละเอียด) |
|  |  | * ใช้งานตั้งแต่ พ.ศ. …………………………… |
|  |  | * ปริมาณการใช้งาน ..........................................Transaction/ปี |
| 2.1.5 | **🞎** | ปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำฐานข้อมูล (โปรดระบุ)..........................................................................  ...........................................................................................................................................................  ........................................................................................................................................................... |

**2.2 Data Sharing: การเชื่อมโยงข้อมูล/ลดการใช้สำเนาเอกสาร**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.2.1 | **🞎** | มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการประชาชน (โปรดระบุ) | | |
|  |  | * หน่วยงาน................................................................................................................................... | | |
|  |  | * ข้อมูล......................................................................................................................................... | | |
|  |  | * ลักษณะการเชื่อมโยง................................................................................................................. | | |
|  |  | * ให้บริการโดยเรียกสำเนาเอกสารอีกหรือไม่ (เช่น สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน) | | |
|  |  | **🞎** | ไม่เรียกสำเนาเอกสาร โดยอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชนโดยวิธี | |
|  |  |  | **🞎** | ใช้ Smart Card Reader |
|  |  |  | **🞎** | ไม่ได้ใช้ Smart Card Reader (โปรดระบุวิธีการ)...............................................  ............................................................................................................................. |
|  |  | **🞎** | เรียกสำเนาเอกสาร (โปรดระบุเหตุผล)...............................................................................  ........................................................................................................................................... | |
| 2.2.2 | **🞎** | เปิดให้หน่วยงานอื่นเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูล | | |
|  |  | * หน่วยงาน................................................................................................................................... | | |
|  |  | * ข้อมูล......................................................................................................................................... | | |
|  |  | * ลักษณะการเชื่อมโยง................................................................................................................. | | |
| 2.2.3 | **🞎** | ความต้องการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น | | |
|  |  | * หน่วยงาน................................................................................................................................... | | |
|  |  | * ข้อมูล......................................................................................................................................... | | |
|  |  | * ลักษณะการเชื่อมโยง................................................................................................................. | | |
| 2.2.4 | **🞎** | การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูล (โปรดระบุรายละเอียด) | | |
|  |  | * ใช้งานตั้งแต่ พ.ศ. …………………………… | | |
|  |  | * ปริมาณการใช้งาน ..........................................Transaction/ปี | | |
| 2.2.5 | **🞎** | ปัญหา/อุปสรรคในการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูล (โปรดระบุ)........................................................ .......................................................................................................................................................... .......................................................................................................................................................... | | |

**2.3 Service Enhancement: การยกระดับการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.3.1 | **🞎** | มีการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) (โปรดระบุลักษณะการให้บริการ) | | |
|  |  | **🞎** | ให้บริการข้อมูล | |
|  |  | **🞎** | ให้บริการธุรกรรม เช่น การอนุมัติ อนุญาต ขึ้นทะเบียน รับแจ้ง ฯลฯ โดยวิธี | |
|  |  |  | **🞎** | ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมานั่งรวมกัน |
|  |  |  | **🞎** | รับเรื่อง/คำขอ แล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
|  |  |  | **🞎** | ให้บริการได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ |
|  |  | **🞎** | รับ Feedback รวม และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.3.2 | **🞎** | อำนวยความสะดวกด้านช่องทางในการเข้าถึงบริการ (โปรดระบุช่องทางให้บริการ)........................ .......................................................................................................................................................... | | |
| 2.3.3 | **🞎** | ยกระดับการให้บริการโดยวิธีอื่น ๆ (โปรดระบุลักษณะการให้บริการ).............................................. .......................................................................................................................................................... .......................................................................................................................................................... | | |
| 2.3.4 | **🞎** | มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการยกระดับการให้บริการ (โปรดระบุรายละเอียด) | | |
|  |  | * ใช้งานตั้งแต่ พ.ศ. …………………………… | | |
|  |  | * ปริมาณการใช้งาน ..........................................Transaction/ปี | | |
| 2.3.5 | **🞎** | ปัญหา/อุปสรรคในการยกระดับงานบริการ (โปรดระบุ).................................................................... .......................................................................................................................................................... .......................................................................................................................................................... | | |

**2.4 Digital Innovation: ให้บริการออนไลน์เต็มรูปแบบ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.4.1 | **🞎** | มีการให้บริการข้อมูลออนไลน์ (Information Service) | |
| 2.4.2 | **🞎** | มีการบูรณาการการให้ข้อมูลออนไลน์ (Integrated Information Service) โดยการ | |
|  |  | **🞎** | บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกระทรวง |
|  |  | **🞎** | บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้ามกระทรวง |
| 2.4.3 | **🞎** | ผู้รับบริการสามารถส่งคำขอใช้บริการและเอกสารประกอบผ่านระบบออนไลน์ (e-Form, e-Document) | |
| 2.4.4 | **🞎** | การอนุมัติคำขอผ่านระบบออนไลน์ (Transaction Service) | |
|  |  | **🞎** | อนุมัติโดยเจ้าหน้าที่ |
|  |  | **🞎** | อนุมัติโดยระบบอัตโนมัติ |
| 2.4.5 | **🞎** | ผู้รับบริการสามารถจ่ายเงินค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ผ่านระบบออนไลน์ (e-Payment) | |
| 2.4.6 | **🞎** | ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานและได้รับการแจ้งผ่านระบบออนไลน์ (Track, Notify) | |
| 2.4.7 | **🞎** | มีการบูรณาการงานบริการออนไลน์โดยมีระบบล็อกอินกลางของภาครัฐ (Single Sign-On) | |
| 2.4.8 | **🞎** | การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการออนไลน์ (โปรดระบุรายละเอียด) | |
|  |  | * ใช้งานตั้งแต่ พ.ศ. …………………………… | |
|  |  | * ปริมาณการใช้งาน ..........................................Transaction/ปี | |
| 2.4.9 | **🞎** | ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการออนไลน์ (โปรดระบุ)....................................................................... .......................................................................................................................................................... .......................................................................................................................................................... | |

**แบบสำรวจนี้ใช้เป็นแนวทางประเมินระดับการปรับปรุงงานบริการเพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ   
โดยใช้ประกอบการจัดทำมาตรการ/โครงการปรับปรุงระบบบริการประชาชน   
เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปรับปรุงการบริการภาครัฐ   
ทั้งนี้ ขอความกรุณาจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร.   
พร้อมกับข้อเสนอมาตรการ/โครงการปรับปรุงระบบบริการประชาชน   
ภายในวันที่ 2 ธันวาคม 2558 ทาง e-Mail : kritsana@opdc.go.th   
หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อกลุ่มวิชาการ สำนักงาน ก.พ.ร. โทร. 0 2356 9999 ต่อ 9932, 9927**