

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		<input type="checkbox"/> รอบ ๙ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน
ชื่อตัวชี้วัด ๑.๔ : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วม		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายยงยุทธ สิงห์ธวัช (ผู้อำนวยการกองกลาง)		ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑) นายณฤชิต วิมิตตะนันท์กุล ๒) นางสมศรี ศรีอารีวงศ์
โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๒๑ ๓๘๒๒		โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๖๔
คำอธิบาย : <ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วม จะพิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมตามเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง กระทรวงนำเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งให้กระทรวงซึ่งเป็นกรอบการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม เฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการร่วม รวมถึงการจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของแผนและผลสำเร็จโดยรวมตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ “ศูนย์บริการร่วม” คือหน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาเปิดให้บริการ จุดบริการเดียวกันซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ ทั้งนี้ โดยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง หน่วยงานสนับสนุนจากภาครัฐหรือหน่วยงานภายในกำกับของรัฐ รวมถึงหน่วยงานภาคเอกชน ศูนย์บริการร่วมอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่จากแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวกันไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาตหรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว 		
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :		
ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒	
๑	<p>ได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วม ในรอบ ๑๒ เดือน ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมเฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ดังนี้</p> <p>สำรวจความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ</p> <p>๑.๑ มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการบริการร่วมและบริเวณชุมชนโดยรอบ ก่อนเริ่มต้นปีงบประมาณ และก่อนสิ้นสุดปีงบประมาณ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ได้มีการสรุปปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา และระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วม มท. จากผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (เอกสาร ๑)</p> <p>ทบทวนความเหมาะสมของศูนย์บริการร่วม</p> <p>๑.๒ มีการทบทวนรูปแบบการจัดตั้งและการให้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของศูนย์บริการร่วมหรือไม่ และมีจำนวนของงานบริการครอบคลุมการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ หรือไม่ ซึ่งในปัจจุบันมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย นำกระบวนการมาให้บริการจำนวน ๑๑ หน่วยงาน ประกอบด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมที่ดิน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมการพัฒนาชุมชน กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณ</p>	

	<p>๒</p>	<p>ภูมิภาค โดยมีกระบวนการบริการ ดังนี้</p> <p>มีการให้บริการมีครบถ้วนทั้ง ๓ ประเภท ได้แก่ (เอกสาร ๒)</p> <p>๑.๒.๑ งานข้อมูล - ข่าวสาร ทั้งที่จุดศูนย์บริการร่วมและบนเว็บไซต์ www.moi.go.th ๑๑ งานบริการ</p> <p>๑.๒.๒ มีการให้บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ ณ จุดศูนย์บริการร่วม ๘ งาน บริการ</p> <p>๑.๒.๓ มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดศูนย์บริการร่วม ๖ งานบริการ</p> <p>๑.๓ มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยสถานที่ตั้ง ของศูนย์บริการร่วมฯ ตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการประชาชน วังไชยา ซึ่งตั้งติดกับถนน และ บริเวณด้านในมีที่จอดรถเพียงพอ (เอกสาร ๓)</p> <p>๑.๔ มีการจัดพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยการปรับปรุงห้องปฏิบัติงานให้เป็น สัดส่วน เพื่อให้มีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และสะอาดตา และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ" และบริเวณ "ที่จุดให้บริการ" โดยการจัดทำป้ายสำนักงานศูนย์บริการร่วม จัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับประชาชนนั่งรอ และ เขียน คำร้อง พร้อมบริการน้ำดื่ม (เอกสาร ๔)</p> <p>๑.๕ มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการข้อมูลและคำแนะนำงาน บริการที่ตนเองรับผิดชอบ และการให้บริการแทนกันได้ในด้านข้อมูล-ข่าวสาร และ รับเรื่อง - ส่งต่อ ยกเว้นงานบริการที่ต้องมีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่เฉพาะตัว ของเจ้าหน้าที่คนหนึ่งคนใดเท่านั้น เช่น งานทะเบียนราษฎรต่างๆ เป็นต้น</p> <p>การจัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนาศูนย์บริการร่วม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓</p> <p>๒.๑ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของศูนย์บริการร่วมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วมฯ พ.ศ.๒๕๕๑-๒๕๕๓ (เอกสาร ๕) เพื่อกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และเป้าหมาย การดำเนินงานในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีรายละเอียดในการจัดทำแผนฯ ประจำปี (เอกสาร ๖) ดังนี้</p> <p>๒.๑.๑ มีการนำผลการศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลใน การออกแบบและพัฒนาบริการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมของการพัฒนา การได้รับประโยชน์สูงสุด และความสะดวกของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังได้นำผลการ สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ อย่างต่อเนื่อง โดยการระดม ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของบุคลากรของศูนย์บริการร่วมฯ ในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน</p> <p>๒.๑.๒ มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ แจ้งไป ยังส่วนราชการต่างๆ เป็นระยะ และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนที่มาใช้บริการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรม มท. รวมถึงขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานในสังกัด มท. ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม มท. ผ่านช่องทาง ประชาสัมพันธ์ต่างๆ (เอกสาร ๗-๙)</p> <p>๒.๑.๓ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว สามารถปฏิบัติหน้าที่ ทดแทนกันได้ และมีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)</p>
--	----------	---

	<p>๓</p> <p>๔</p> <p>๕</p>	<p>การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการพัฒนาศูนย์บริการร่วมการฯ</p> <p>๓.๑ มีการดำเนินกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ คืบหน้าครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในแผน โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่กำหนด (เอกสาร ๑๐-๑๓)</p> <p>๓.๒ มีการรายงานความความก้าวหน้าตามระยะเวลาการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด (เอกสาร ๑๐-๑๓)</p> <p>ศูนย์บริการร่วมผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๔.๑ การปรับปรุงศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนได้สอดคล้องและบรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยพิจารณาจากหลักฐานต่างๆ เช่น ภาพถ่าย บันทึกรายงานผลการดำเนินงานที่แสดงถึงการติดตามการปรับปรุงศูนย์บริการร่วม (เอกสาร ๑๐-๑๓)</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีจำนวนผู้มาใช้บริการมากกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปี ๒๕๕๓ กำหนดเป้าหมายไว้ ๓๐,๐๐๐ คน ซึ่งเพิ่มจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งมีผู้มาใช้บริการ ๒๖,๙๙๔ คน โดยพบว่า มีผู้มาใช้บริการจำนวน ๔๙,๑๐๐ คน (เอกสาร ๑๔) - มีจำนวนกระบวนการที่ให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยในปี ๒๕๕๓ กำหนดเป้าหมายไว้ ๒๓ กระบวนการ สามารถดำเนินงานให้บริการได้จริง ๒๕ กระบวนการ - ระดับความพึงพอใจที่คาดหวังโดยรวมไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด โดยกำหนดเป้าหมายในปี ๒๕๕๓ ไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ ซึ่งมีผลคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมที่ร้อยละ ๙๖ <p>๔.๒ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมฯ ผ่านการทดสอบการให้ข้อมูลงานบริการและการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานบริการที่ตนรับผิดชอบ รวมถึงงานบริการที่สามารถให้บริการแทนกันได้</p> <p>๔.๓ มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นลายลักษณ์อักษร (เอกสาร ๑๕)</p> <p>ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า ร้อยละ ๘๕</p> <p>มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ และมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้ (เอกสาร ๑๔)</p> <ul style="list-style-type: none"> ด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕ ด้านทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔
--	----------------------------	--

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	<input type="checkbox"/> รอบ ๙ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน
---	--

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	- ตรวจสอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ - ทบทวนความเหมาะสมของศูนย์บริการร่วม
๒	นำผลการสำรวจความต้องการและผลการทบทวนฯ มาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนา ศูนย์บริการร่วม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบภายใน ๓๑ มกราคม ๒๕๕๓
๓	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการพัฒนาศูนย์บริการร่วม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๑๐๐
๔	ศูนย์บริการประชาชนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
๕	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มากกว่า ร้อยละ ๘๕

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ตัวชี้วัดที่ ๑.๓ ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ศูนย์บริการร่วม	๒	๕	๕	๐.๑๐๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

- มีการจัดทำแผนพัฒนาระยะ ๓ปี และแผนปฏิบัติการพัฒนาศูนย์บริการร่วม มท.ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๓ โดยมีการกำหนดรายละเอียดกิจกรรม ค่าเป้าหมาย ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบกิจกรรม รวมถึงมีการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ
- จัดทำรายงานการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและผลสำเร็จโดยรวมของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมฯ เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาทุกไตรมาส

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

- ปัญหาด้านบุคลากร โดยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหาจากการโยกย้ายบุคลากร ทำให้เกิดช่องว่างของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- ปัญหาการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้บริการแทนกัน โดยไม่สามารถมอบอำนาจการคัดและรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร และทะเบียนสมรส และทะเบียนบัตรประชาชนได้ เนื่องจากติดขัดด้านระเบียบข้อกฎหมาย ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจเฉพาะตัวบุคคลผู้ได้รับมอบหมาย

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ ๙ เดือน

รอบ ๑๒ เดือน

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔

- ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ทบทวนกระบวนการให้บริการที่นำมาให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม มท. ในปัจจุบัน ว่าเป็นกระบวนการที่สอดคล้องกับความต้องการขอรับบริการของประชาชนหรือไม่ และ/หรือ มีแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าว เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการติดต่อขอรับบริการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้อย่างไร โดยมีเป้าหมายให้มีการนำกระบวนการต่างๆ มาให้บริการที่ศูนย์บริการร่วมมากยิ่งขึ้น รวมถึงการคัดเลือกกระบวนการให้บริการที่มีความเหมาะสม และประชาชนมีความต้องการขอรับบริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกระบวนการรับเรื่อง-ส่งต่อ และ/หรือ กระบวนการให้บริการเบ็ดเสร็จ เพื่อนำมาให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ปค. ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔
- เสนอขออนุมัติงบประมาณ หรือบูรณาการงบประมาณระหว่างหน่วยงานในสังกัด มท. เพื่อใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทยต่อไป
- ควรมีการทบทวนกรอบอัตราค่าจ้างและจำนวนกระบวนการให้บริการ รวมถึงจำนวนผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาขอรับการสนับสนุนบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์บริการร่วมฯ ตามความเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง :

๑. สรุปผลการสำรวจความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม มท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓
๒. ตารางแสดงประเภทกระบวนการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน
๓. ภาพถ่ายบริเวณศูนย์บริการร่วมฯ แผ่นผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และแผ่นผังแสดงที่ตั้งของศูนย์บริการร่วม
๔. ภาพถ่ายการตกแต่งสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์บริการร่วมฯ
๕. แผนพัฒนาระยะ ๓ ปี (๒๕๕๑-๒๕๕๓)
๖. แผนปฏิบัติการพัฒนาศูนย์บริการร่วมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓
๗. รายงานการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ผลสำเร็จโดยรวมของศูนย์บริการร่วม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ และแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วมในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓
๘. แผ่นพับประชาสัมพันธ์ แบบที่ ๑
๙. แผ่นพับประชาสัมพันธ์ แบบที่ ๒
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ ๑
๑๑. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ ๒
๑๒. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ ๓
๑๓. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ ๔
๑๔. สรุปสถิติและการประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของศูนย์บริการร่วม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓
๑๕. คำสั่งมอบหมายภารกิจของกองกลาง สป. และคำสั่งให้เจ้าหน้าที่กรมการปกครองปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมฯ