

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ		<input type="checkbox"/> รอบ 9 เดือน
		<input checked="" type="checkbox"/> รอบ 12 เดือน
ชื่อตัวชี้วัดที่ : 1.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วม		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายพิจิตร บุญทัน (ผู้อำนวยการกองกลาง)	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายนฤชิต วิมิตตะนันท์กุล นางกมลพร โรจกุลภรณ์	
โทรศัพท์ : 0 2221 3822	โทรศัพท์ : 0 2622 0964	
คำอธิบาย : <ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วม จะพิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมตามเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง กระทรวงนำเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งให้กระทรวงซึ่งเป็นกรอบการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม เฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการร่วม รวมถึงการจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของแผนและผลสำเร็จโดยรวม ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ “ศูนย์บริการร่วม” คือหน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาเปิดให้บริการ ณ จุดบริการเดียวกันซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ ทั้งนี้ โดยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง หน่วยงานสนับสนุนจากภาครัฐหรือหน่วยงานภายในกำกับของรัฐ รวมถึงหน่วยงานภาคเอกชน ศูนย์บริการร่วมอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่จากแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาตหรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว 		

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2554
1	<p>ได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วม ในรอบ 12 เดือน ตามเกณฑ์มาตรฐาน ศูนย์บริการร่วมเฉพาะเกณฑ์ชี้วัดบังคับที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด รวม 19 ข้อ ดังนี้</p> <p>1. เกณฑ์พื้นฐาน</p> <p>1.1 มีงานบริการที่หลากหลายและจากหน่วยงานไม่น้อยกว่า 5 หน่วยงาน โดยเป็นงานบริการทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีงานบริการ หลากหลายจากหลายหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย นำ ภาระงานมาให้บริการจำนวน 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมที่ดิน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมการพัฒนาชุมชน กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง การ ประปาส่วนภูมิภาค (หลักฐานอ้างอิง 1)</p> <p>1.2 ต้องมีงานบริการทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ งานบริการข้อมูล/ข่าวสาร งาน บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 มี ภาระงานที่ให้บริการจำนวน ๒๕ ภาระงาน ครอบคลุมทั้ง 3 ประเภทงานบริการ ดังนี้ (หลักฐานอ้างอิง 1)</p> <p>1.2.1 การให้บริการด้านข้อมูล - ข่าวสาร ทั้งที่จุดศูนย์บริการร่วมและ บนเว็บไซต์ www.moi.go.th 11 งานบริการ</p> <p>1.2.2 การให้บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ ณ จุดศูนย์บริการร่วม 8 งาน บริการ</p> <p>1.2.3 มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดศูนย์บริการร่วม 4 งานบริการ</p> <p>1.3 มีงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการสูงไม่น้อยกว่า 3 งานบริการ (ประเมินผลจากแบบสอบถามที่หน่วยงานได้สำรวจไว้แล้วเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ.2553) จากการสำรวจความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 พบว่า งานบริการที่ประชาชนต้องการให้นำมาให้บริการที่ศูนย์บริการร่วม 3 ลำดับ แรก ได้แก่ การคัด-รับรอง รายการฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน การคัด-รับรอง รายการฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ และการคัด-รับรอง (หลักฐานอ้างอิง 2) รายการ ฐานข้อมูลทะเบียนสมรส/ทะเบียนหย่า ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ศูนย์บริการ ร่วม มท. ได้ให้บริการทั้ง 3 ภาระงาน รวมถึงภาระงานการให้บริการข้อมูลด้าน กฎหมายในอำนาจหน้าที่ของ มท. และการให้บริการคำขอใบอนุญาต/ขอต่อ ใบอนุญาต การค้าของเก่าในเขตกรุงเทพมหานคร</p> <p>1.4 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการ โดยพิจารณาจาก</p> <p>1.4.1 มีการให้บริการทั้งในและ/หรือนอกเวลาราชการ ในงานบริการ บางประเภทหรือในทุกงานบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 มีการให้บริการ จำนวน ๒๕ ภาระงาน โดยเป็นการให้บริการภายในเวลาราชการในภาระงาน รับเรื่อง-ส่งต่อ (ยกเว้นงานร้องเรียนผ่าน Call Center 1567) และภาระงาน ให้บริการเบ็ดเสร็จ รวมจำนวน 13 ภาระงาน และเป็นการให้บริการทั้งในและ นอกเวลาราชการ ในภาระงานบริการข้อมูล-ข่าวสาร และภาระงานรับเรื่อง - ส่งต่อ (ร้องเรียนฯ ผ่าน Call Center 1567) จำนวน 1๒ ภาระงาน (หลักฐาน อ้างอิง 3)</p>

		<p>1.4.2 ตั้งอยู่ในสถานที่ราชการและจุดให้บริการสะดวกต่อการมารับบริการ มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยสถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมฯ ตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการประชาชน วังไซยา ซึ่งมีสถานที่ตั้งติดกับถนน สามารถสัญจรไปมาได้โดยง่าย และอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก รวมถึงมีที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ (หลักฐานอ้างอิง 4)</p>	
2		<p>2. เกณฑ์พื้นฐาน</p> <p>2.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>2.1.1 มีระบบการให้บริการก่อนเข้าสู่จุดบริการที่สะดวก เข้าใจง่าย เช่นมีการติดแผนผังหรือจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจรูปแบบการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการแต่ละประเภทงานบริการ เป็นต้น หรือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีระบบบัตรคิว การจัดเก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีน้ำดื่ม มีพื้นที่ก่อนเข้าสู่การบริการที่สะอาดเป็นต้น ในส่วนของศูนย์บริการร่วม มท. มีการจัดพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยการปรับปรุงห้องปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วน เพื่อให้มีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และสะอาดตา มีการออกแบบและวางผังระบบงาน ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดบริการ” และ ณ บริเวณ “ที่จุดให้บริการ” โดยแสดง ประเภทงานที่ให้บริการ ผังขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งการปิดป้ายบอกทางไปติดต่อศูนย์บริการร่วม มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และมีการจัดน้ำดื่มและเก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ในบริเวณโดยรอบและภายในศูนย์บริการฯ (หลักฐานอ้างอิง 5)</p> <p>2.1.2 มีระบบการให้บริการ ณ บริเวณจุดให้บริการ โดยมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด และจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับประชาชนนั่งรอ และเขียนคำร้อง พร้อมบริการน้ำดื่ม รวมถึงมีบริการเครื่องถ่ายเอกสารอยู่ในบริเวณศูนย์บริการร่วมฯ (หลักฐานอ้างอิง 5)</p> <p>2.2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ</p> <p>2.2.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามรูปแบบที่ศูนย์บริการร่วมกำหนด โดยมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในด้านข้อมูล-ข่าวสาร และรับเรื่อง-ส่งต่อ (งานรับเรื่องร่วรร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Call center 1567) รวมถึงงานบริการเบ็ดเสร็จ (งานทะเบียนและงานค้าของเก่าและขายทอดตลาด) โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่กองกลาง และกรรมการปกครองปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ฯ (หลักฐานอ้างอิง 6)</p> <p>2.2.2 เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีทักษะความชำนาญ โดยบุคลากรของศูนย์บริการร่วมฯ มีการฝึกอบรมทักษะการให้บริการในกระบวนการที่สามารถให้บริการแทนกันได้ เช่น งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Call Center 1567 และขออนุญาต/ต่อใบอนุญาต งานขายทอดตลาดและการค้าของเก่า เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และชี้แจงข้อซักถามในงานบริการที่ให้บริการแทนกันได้</p> <p>2.2.3 มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเครื่องมือต่างๆ ในการสนับสนุนการให้บริการ หรือการให้บริการแทนกันได้ มีการให้บริการกระบวนการขออนุญาต/ต่อใบอนุญาต ค่าของเก่าและขายทอดตลาดผ่านระบบสารสนเทศ โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลต่างๆ ด้วยตัวเอง เพียงแต่แจ้งเลขประจำตัวบัตรประชาชนและรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน ส่วนการกรอก</p>	

		<p>ข้อมูลต่างๆ จะเป็นการดำเนินการผ่านระบบสารสนเทศทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการระหว่างงานบริการด้านทะเบียนราษฎร และงานบริการขายทอดตลาดและค่าของเก่า เข้าด้วยกัน รวมถึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ และปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ (หลักฐานอ้างอิง 7)</p> <p>2.3 การประชาสัมพันธ์ให้เกิดภาพลักษณ์และสร้างค่านิยมต่อศูนย์บริการร่วม</p> <p>2.3.1 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมฯ และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนที่มาใช้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรม มท. (หลักฐานอ้างอิง 8)</p> <p>2.3.2 มีสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วมตามรูปแบบที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และป้ายชื่อที่แสดงให้ประชาชนทราบว่าเป็นศูนย์บริการการร่วมฯ เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์และสามารถจดจำได้ง่าย ในส่วนของศูนย์บริการร่วม มท. ได้ มีการติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วมไว้ ณ บริเวณด้านหน้าสำนักงานของศูนย์บริการร่วมฯ และใช้สัญลักษณ์ดังกล่าวเป็นป้ายแบนเนอร์ของศูนย์บริการร่วม มท. ในเว็บไซต์ของกระทรวงมหาดไทย (www.moi.go.th) (หลักฐานอ้างอิง 9-10)</p> <p>3. เกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ</p> <p>3.1 การติดตามและประเมินผลการให้บริการ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ ผ่านเว็บบอร์ด และมีการรายงานผลการดำเนินงาน สภาพปัญหา/อุปสรรค อย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส รวมถึงมีการนำข้อมูลสถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ โดยใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วมฯ พ.ศ.2554-2557 เพื่อกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และเป้าหมายการดำเนินงานในระยะยาว และแผนปฏิบัติการของศูนย์บริการร่วมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เพื่อกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และเป้าหมายการดำเนินงานในระยะสั้น รวมถึงเพื่อตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินกิจกรรมการให้บริการต่างๆ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่กำหนด (หลักฐานอ้างอิง 11-15)</p> <p>3.2 ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 กำหนดเป้าหมายจำนวนผู้มารับบริการไว้ไม่ต่ำกว่า 30,000 คน มีผู้มาใช้บริการ 59,294 คน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ซึ่งมีผู้มาใช้บริการจำนวน 49,100 คน (หลักฐานอ้างอิง 17)</p> <p>และได้กำหนดเป้าหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.2554 คิดเป็นร้อยละ 96.29 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ (หลักฐานอ้างอิง 17)</p> <p>มีการให้บริการโดยใช้แบบฟอร์มคำขอรับบริการเป็นแบบฟอร์มเดียวกันได้ในงานบริการต่างๆ จากต่างหน่วยงาน โดยเป็นแบบฟอร์มคำขอรับบริการระหว่างงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อด้วยกัน โดยมีการใช้แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบ Call Center 1567 เป็นแบบฟอร์มเดียวกัน ระหว่างการร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การร้องเรียนตรวจสอบค่าน้ำประปาสูงหรือไฟฟ้าสูงผิดปกติซึ่งเป็นงานบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค และ/หรือ การ</p>
--	--	---

		<p>ประปานครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและ/หรือการไฟฟ้านครหลวงตามลำดับ (หลักฐานอ้างอิง 18)</p>
3	<p>หลักเกณฑ์ : สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการต่างประเภทกัน ไม่น้อยกว่า 2 งานบริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม มท. มีการให้บริการแทนกันได้ในงานบริการต่างๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระหว่างงานบริการคัด-รับรอง รายการฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร กับงานบริการคัด-รับรอง รายการฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน และงานคัด-รับรองฐานข้อมูลทะเบียนสมรส-ทะเบียนหย่า 2. ระหว่างงานบริการขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต ค่าของเก่า กับงานบริการขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต ขายทอดตลาด 3. ระหว่างงานบริการขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต ค่าของเก่า และ/หรืองานบริการขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต ขายทอดตลาด กับงานบริการขอแบบบ้านเพื่อประชาชน 4. ระหว่างงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบ Call Center 1567 กับการร้องเรียนค่าน้ำประปาและ/หรือไฟฟ้า สูงผิดปกติ หรือการขอตรวจสอบค่าน้ำประปา 	
4	<p>หลักเกณฑ์ : มีฐานข้อมูลงานบริการที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม อย่างน้อย 2 งานบริการที่เชื่อมโยงหรือใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อการบริการประชาชน</p> <p>มีฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกัน เพื่อให้บริการประชาชนระหว่างงานบริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระหว่างงานขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต ค่าของเก่า กับงานคัด-รับรองรายการฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร 2. ระหว่างงานขอใบอนุญาต/ขอต่อใบอนุญาต ขายทอดตลาด กับงานคัด-รับรองรายการฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร 	
5	<p>หลักเกณฑ์ : มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 และมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นคิดเป็นร้อยละ 97.09 2. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.42 3. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 93.36 4. มีระดับความพึงพอใจที่คาดหวังโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96.29 <p>(หลักฐานอ้างอิง 17)</p>	

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	มีรูปแบบการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดครบทุกข้อ (19 ข้อ)
2	สามารถให้บริการโดยใช้แบบฟอร์มคำขอรับบริการเป็นแบบฟอร์มเดียวกันได้ในงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หรืองานบริการเบ็ดเสร็จ หรือระหว่างงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ กับ งานบริการเบ็ดเสร็จ และเป็นงานบริการจากต่างหน่วยงานอย่างน้อย 2 หน่วยงาน
3	สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการต่างประเภทกันไม่น้อยกว่า 2 งานบริการ
4	มีฐานข้อมูลงานบริการที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมอย่างน้อย 2 งานบริการที่สามารถเชื่อมโยงหรือใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อการบริการประชาชนได้
5	มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 และมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริการทราบ

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	2	5	5	0.1000

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

- มีการจัดทำแผนพัฒนาระยะ 3 ปี และแผนปฏิบัติการพัฒนาศูนย์บริการร่วมประจำปี 2554 โดยมีการกำหนดรายละเอียดกิจกรรม ค่าเป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบกิจกรรม รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ
- จัดทำรายงานการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและผลสำเร็จโดยรวมของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม มท. เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาทุกไตรมาส

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทย ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยทบทุนกระบวนงานตามภารกิจของหน่วยงานที่นำมาให้บริการที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทย โดยพิจารณาจากสถิติของผู้มาใช้บริการ และนโยบายการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน นำงานบริการของหน่วยงานมาร่วมให้บริการที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทย และได้รับความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วม มท. ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

- ปัญหาการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้บริการแทนกัน โดยไม่สามารถมอบอำนาจการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร์ ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนสมรส-ทะเบียนหย่าได้ เนื่องจากติดขัดด้านระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2555

- 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. 2553

- เสนอขออนุมัติงบประมาณ หรือบูรณาการงบประมาณระหว่างหน่วยงานในสังกัด มท. เพื่อใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทยต่อไป

- ควรมีการทบทวนกรอบอัตรากำลังและจำนวนกระบวนการที่ให้บริการ รวมถึงจำนวนผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาขอรับการสนับสนุนบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์บริการร่วมฯ ตามความเหมาะสม

หลักฐานอ้างอิง :

1. ตารางแสดงประเภทกระบวนการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน
2. ผลการสำรวจความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
3. ตารางแสดงกระบวนการที่ให้บริการในและนอกเวลาราชการ
4. แผนผังแสดงที่ตั้งของศูนย์บริการร่วม มท.
5. รูปแสดงบริเวณโดยรอบ บริเวณภายใน แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการร่วมฯ
6. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ภารกิจของกองกลาง สป. และคำสั่งมอบหมายให้ จนท.ปค. ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมฯ
7. คู่มือการปฏิบัติงานขายทอดตลาดและงานค้าของเก่า
8. แผ่นพับประชาสัมพันธ์แบบต่างๆ
9. รูปแสดงป้ายสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วมฯ
10. รูปแสดงแบนเนอร์สัญลักษณ์ของศูนย์บริการร่วมในเว็บไซต์กระทรวงมหาดไทย
11. สถิติผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ
12. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ 1
13. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ 2
14. รายงานผลการดำเนินงานฯ ไตรมาสที่ 3
15. แผนพัฒนาศูนย์บริการร่วมระยะ 3 ปี
16. แผนพัฒนาศูนย์บริการร่วมประจำปี 2554
17. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและการเนื้องานของศูนย์บริการร่วม รอบ 12 เดือน
18. แบบฟอร์มคำขอรับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Call Center 1567
19. แบบสอบถามความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้บริการ
20. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ