ด่วนที่สุด
ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๓๑๒๒

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการศูนย์บริการร่วมอำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window)

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๓๑๒๒ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ ฯ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบรายงานสภาพปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่จังหวัดแจ้งให้อำเภอดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) ขึ้น ณ ที่ว่าการอำเภอ ตามแนวทางในการขับเคลื่อนโครงการฯ ที่กรมการปกครองกำหนด เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการอำเภอให้เป็นจุดรวมบริการภาครัฐที่สามารถให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

จังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า โครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียวเป็นนวัตกรรมด้านการพัฒนาระบบงานบริการภาครัฐที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาบทบาทของอำเภอให้เป็นศูนย์กลางของการบริการประชาชนในพื้นที่ จึงกำหนดให้ขยายผลโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ในตัวชี้วัดที่ ๓.๑.๓ จำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการ e – Service ตามโครงการศูนย์บริการร่วมอำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) ตัวชี้วัดดังกล่าวมีเป้าหมายการดำเนินการครอบคลุมพื้นที่อำเภอทุกแห่งทั่วประเทศ และกำหนดเงื่อนไขให้ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว ทุกแห่ง เปิดให้บริการโดยมีงานบริการประชาชนเพิ่มเติมจากเดิมที่ได้มีการดำเนินการไว้แล้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่น้อยกว่า ๑ ระบบงาน ขณะนี้อยู่ในระหว่างการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ในงานบริการดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จังหวัดจึงขอให้อำเภอพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. กำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับอำเภอให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินการโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยถือปฏิบัติตามหนังสือที่อ้างถึง หากมีปัญหาอุปสรรคประการใด รายงานให้จังหวัดทราบตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒. ให้ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว ทุกแห่ง ให้เตรียมการเพื่อรองรับการขยายงานบริการในระบบ e – Service เพิ่มเติม

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดชา กังสนันท์)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร/โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

ตัวชี้วัดที่ 3.1.3 : จำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window)

หน่วยวัด : อำเภอ

น้ำหนัก : ร้อยละ 3

คำอธิบาย :

● ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) หมายถึง ศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ ตามโครงการพัฒนาระบบบริหารในระดับอำเภอ หรือโครงการเพิ่มคุณภาพการให้บริการระดับอำเภอ (Amphoe Government Outlet : AGO) ที่กรมการปกครองดำเนินการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการอำเภอให้มีบริการที่หลากหลายและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นและสนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

● จำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service หมายถึง หน่วยบริการของกรมการปกครองมีความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมประยุกต์สำหรับบริการประชาชนด้วยระบบ e-Service ตามที่กรมการปกครองกำหนด

● ระบบ e-Service หมายถึง การบริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรับแจ้งความเอกสารหายของฝ่ายปกครอง การคัดรับรองสำเนาเอกสารของทางราชการ การบริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

● ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำหรับบริการประชาชนในศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) หมายถึง เมื่อทดสอบแล้วระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสามารถใช้งานได้

ความเป็นมา

● สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้กรมการปกครองดำเนินโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม (Amphoe Government Outlet) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการอำเภอให้เป็นจุดรวมบริการภาครัฐที่สามารถให้บริการประชาชน ในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นนวัตกรรมด้านการพัฒนาระบบงานบริการภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ได้พัฒนาระบบงานบริการในความรับผิดชอบของกรมการปกครองด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งนำระบบดังกล่าวไปติดตั้ง และทดลองเปิดให้บริการประชาชนอย่างไม่เป็นทางการที่ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม ในพื้นที่อำเภอนำร่อง จำนวน 13 แห่ง ใน 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครปฐม นนทบุรี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นต้นแบบของศูนย์บริการร่วมแบบหน้าต่างเดียวที่ส่งมอบบริการภาครัฐอย่างหลากหลาย ผ่านช่องทางบริการเพียงจุดเดียว (Multi - transaction into a "Single Window")

● คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเกี่ยวกับการขยายผลโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2549 โดยเห็นชอบตามมติคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ครั้งที่ 7/2549 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2549 ที่ได้มอบให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย รับโครงการนี้จากสำนักงาน ก.พ.ร. ไปขยายผลการดำเนินโครงการ ตามแผนงานในพื้นที่ 6 จังหวัด จำนวน 32 อำเภอ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการอำเภอให้มีบริการที่หลากหลาย และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นและสนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

● ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กรมการปกครองได้ดำเนินการตามตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยขยายพื้นที่โครงการดังกล่าวครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอในจังหวัดสุพรรณบุรี และบางอำเภอในจังหวัดชลบุรี พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ระยอง ราชบุรี และลพบุรี รวม 20 อำเภอขยายผล

● ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กรมการปกครองได้ขยายพื้นที่โครงการฯ เพิ่มเติม จำนวน 480 อำเภอ โดยในปัจจุบันศูนย์บริการร่วมอำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) มีการเปิดให้บริการใน 7 ระบบงานคือ (1) ระบบงาน

ขออนุญาตใช้เสียง (2) ระบบงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (3) ระบบงานการรับแจ้งความเอกสารหาย (4) ระบบงานสถานบริการ (5) ระบบงานควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า (6) ระบบงานขออนุญาตเล่นการพนัน และ (7) ระบบคัดรับรองสำเนาทางทะเบียน รวมพื้นที่อำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) รวมจำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการฯ ทั้งสิ้น 532 อำเภอ

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)				
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
1	✓				
2	✓	✓			
3	✓	✓	✓		
4	✓	✓	✓	✓	
5	✓	✓	✓	✓	✓

โดยที่ :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	อำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการฯ จำนวน 858 อำเภอ
2	อำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการฯ จำนวน 868 อำเภอ
3	อำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการฯ จำนวน 878 อำเภอ
4	อำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการฯ จำนวน 878 อำเภอ + A
5	อำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการฯ จำนวน 878 อำเภอ + B

เงื่อนไข :

การคำนวณระดับคะแนนจะพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ

1. <u>ส่วนที่ 1</u> ระดับคะแนนที่ 1 - 3 คือ จำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) ซึ่งมีการเปิดให้บริการใน 7 ระบบงาน คือ (1) ระบบงานขออนุญาตใช้เสียง (2) ระบบงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (3) ระบบงานการรับแจ้งความเอกสารหาย (4) ระบบงานสถานบริการ (5) ระบบงานควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า (6) ระบบงานขออนุญาตเล่นการพนัน และ (7) ระบบคัดรับรองสำเนาทางทะเบียน

2. <u>ส่วนที่ 2</u> ระดับคะแนนที่ 4 - 5 คือ จำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) ซึ่งมีการเปิดให้บริการใน 7 ระบบงาน คือ (1) ระบบงานขออนุญาตใช้เสียง (2) ระบบงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (3) ระบบงานการรับแจ้งความเอกสารหาย (4) ระบบงานสถานบริการ

(5) ระบบงานควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า (6) ระบบงานขออนุญาตเล่นการพนัน และ (7) ระบบคัดรับรองสำเนาทางทะเบียน และมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

A = มีการประชุมและ/หรือวิเคราะห์ระบบงานของกรมการปกครอง เพื่อพัฒนาให้สามารถให้บริการในระบบ e-Service เพิ่มเติม

B = มีการเปิดใช้ระบบงานบริการเพิ่มเติม ไม่น้อยกว่า 1 ระบบงาน

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.			
		2550	2551	2552	2553
จำนวนอำเภอที่สามารถให้บริการระบบ e-Service ตามโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window)	อำเภอ	-	-	52	480

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. ที่ว่าการอำเภอที่จัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window)

2. สำนักบริหารการทะเบียน สำนักการสอบสวนและนิติการ กองวิชาการและแผนงาน และศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารและพัฒนางานปกครอง เป็นหน่วยรับผิดชอบการวางระบบงาน ส่งเสริม สนับสนุน และจัดเก็บข้อมูล มีการรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window) ในระบบคอมพิวเตอร์ โดยจำแนกตามระบบงานที่สามารถให้บริการได้ และการออกตรวจติดตามผลความก้าวหน้าในพื้นที่

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

1. นายพิภพ ดำทองสุข ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน **โทรศัพท์** 0-2791-7213
2. นายสมคิด ใจยิ้ม ผู้อำนวยการสำนักการสอบสวนและนิติการ **โทรศัพท์** 0-2356-9555
3. นายวิสิษฏ์ พวงเพชร ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน **โทรศัพท์** 0-2622-0681
4. นายประเสริฐ ศรีพนารัตนกุล ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารและพัฒนางานปกครอง **โทรศัพท์** 0-2282-1047

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

ชื่อ-สกุล/ ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
นายทัศนัย สุธาพจน์ หัวหนากลุ่มงานแผนงานยุทธศาสตร์	0-2222-5855 กด 1 ต่อ 231
ว่าที่ ร.ต. พรสรร อุ่นบันเทิง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบงานบริการ	0-2222-5855 กด 1 ต่อ 231
นางสาวเรณู เสน่หา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	0-2222-5855 กด 1 ต่อ 231
นายนพรัตน์ ศรีพรหม เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ	0-2222-5855 กด 1 ต่อ 231

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

แบบรายงานปัญหาอุปสรรคในการเปิดให้บริการ
ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม หน้าต่างเดียว (Single Window)

๑. ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน

อำเภอ ..... จังหวัด .....

ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัด .....

ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค .....

หมายเลขโทรศัพท์ .....

๒. สภาพปัญหาอุปสรรคในการเปิดให้บริการฯ

๒.๑ สภาพปัญหาด้านเทคนิค .....

.....

.....

๒.๒ สภาพปัญหาด้านวัสดุ / อุปกรณ์ ต่างๆ .....

.....

.....

๒.๓ สภาพปัญหาด้านบุคลากร .....

.....

.....

๒.๔ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

.....

.....

๓. ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นต่างๆ

.....

.....

.....

.....

****

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้แจ้งสภาพปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานได้ตลอดเวลา
โดยส่งตรงมายังกรมการปกครอง ทางโทรสารหมายเลข ๐-๒๒๒๕-๔๘๘๖

กองวิชาการและแผนงาน
กลุ่มงานแผนงาน
โทร ๐-๒๒๒๒-๕๘๕๕ กด ๑ ต่อ ๒๓๑
โทรสาร ๐-๒๒๒๕-๔๘๘๖