



คู่มือการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ 2562

สิทธิประโยชน์ กรณีว่างงาน ที่ผู้ประกันตนจะได้รับ

1. ถูกเลิกจ้าง
รับเงินทดแทน
ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง
ครั้งละไม่เกิน 180 วัน



2. ลาออก
รับเงินทดแทน
ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง
ครั้งละไม่เกิน 180 วัน



3. ไม่ได้ทำงาน
จากเหตุสุดวิสัย
รับเงินทดแทน
ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง
ครั้งละไม่เกิน 180 วัน



สิทธิหน้าที่ นายจ้าง+ลูกจ้าง



พัก หยุด ลา

เวลาพัก

1 ไม่น้อยกว่า
ชม./วัน

วันหยุด

ประจำปี
1 ไม่น้อยกว่า
วัน/ปี
13 ไม่น้อยกว่า
วัน/ปี
6 ไม่น้อยกว่า
วัน/ปี

วันลา

ลาป่วย
ลาคลอดบุตร
ลาทำเนียบ
ลาทำเนียบ
ลาทำเนียบ
ลาทำเนียบ

1506
1506
1506

1506
1506
1506

1506
1506
1506

1506
1506
1506

1506
1506
1506

กระทรวงแรงงาน Ministry of Labour

ใจ จีบ ปรับ สัก

คนต่างด้าวทำงาน ไม่อยู่ในกฎหมาย
หรือทำงานนอกเหนือที่ได้รับอนุญาต
ฝ่าฝืนมีโทษทั้ง นายจ้าง ลูกจ้าง

นายจ้าง

1 ปรับ 10,000 - 100,000 บาท
ต่อคนต่างด้าวจ้างหนึ่งคน

2 หากกระทำความผิดซ้ำถึงปีโทษจำคุก
ไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่
50,000 - 200,000 บาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ
เป็นเวลา 3 ปี

1506
1506
1506



กระทรวงแรงงาน



สายด่วน
1506

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

คำนำ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ภารกิจในการให้การดูแล และคุ้มครองผู้ใช้แรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นภารกิจที่กระทรวงแรงงานตระหนักและให้ความสำคัญยิ่ง

ภายใต้นโยบายการนำบริการด้านแรงงานให้เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ กระทรวงแรงงานได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานขึ้น เพื่อนำบริการสู่ประชาชนในพื้นที่ที่เป็นแหล่งชุมชนหรือพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐได้โดยง่ายและทั่วถึง โดยมุ่งหวังว่าการได้รับบริการด้านแรงงานอย่างทั่วถึง และทันเหตุการณ์ จะนำมาซึ่งการลดปัญหาด้านแรงงานได้อย่างแท้จริง โดยแบ่งงานบริการออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ งานบริการข้อมูลข่าวสารแรงงาน บริการรับเรื่องส่งต่อในภารกิจที่ต้องรับการวินิจฉัยจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และงานบริการเบ็ดเสร็จที่ประชาชนสามารถขอรับบริการ ณ จุดเดียว โดยความร่วมมือของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนในระดับพื้นที่ต่าง ๆ ได้รับบริการด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง มีมาตรฐานเดียวกัน กระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในการให้บริการประชาชน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑-๓

๑. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม

๑

๒. หลักการของศูนย์บริการร่วม

๑

๓. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้อง

๒

๔. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กระทรวงแรงงาน

๓

๕. คำจำกัดความ

๓

บทที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๔

- ความเป็นมา

๔

- วัตถุประสงค์

๔

- ประเภทการให้บริการ

๔

- ช่องทางการให้บริการ

๔

บทที่ ๓ คณะกรรมการและคณะทำงานบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๕-๗

๑. คณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการ

๕

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

๒. คณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการ

๖

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

๓. คณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการ

๗

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)

บทที่ ๔ ที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน กระบวนการบริการ และแนวทางปฏิบัติงาน

๘-๑๗

๔.๑. ที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๘

๔.๒. กระบวนการบริการ

๑๐

๔.๓ แนวปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๑๔

๔.๔ ขอบเขตการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๑๖

๔.๕ ตัวชี้วัดพนักงานราชการ

๑๗

บทที่ ๕ เป้าหมาย การจัดทำแผน และการดำเนินงานดำเนินงาน

๑๘-๒๓

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๑ เป้าหมาย

๑๘

๕.๒ การจัดทำแผน และการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒๒

ภาคผนวก

๒๔-๓๙

๑) แบบสำรวจความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศบร.๐๑)	๒๖
๒) แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศบร.๐๑/๑)	๒๘
๓) แบบฟอร์ม แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ศบร.๐๒)	๓๐
๔) แบบฟอร์ม แผนการดำเนินงานรายเดือน (ศบร.๐๓)	๓๑
๕) แบบฟอร์ม แผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ศบร.๐๔)	๓๒
๖) แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินในการดำเนินงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๐๕)	๓๓
๗) แบบรายงานผลการดำเนินงาน ณ ศบร.ประจำเดือน และการติดตามผล (ศบร.๐๖/๑) (ศบร.๐๖/๒)	๓๔
๘) แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๐๗)	๓๘

บทที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป

๑. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

(๑) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

(๒) การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วมอาจมีกระบวนการบริการ ที่มีการบูรณาการในระดับกรม/สำนักงาน เพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภทหรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมารวมนั้น ๆ

(๓) การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-Oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

(๔) การอิงฐานการตลาด (Market-Based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ๆ ที่จะส่งมอบและส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการ การพัฒนาตราบริการ (Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ที่จะสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก

๒. หลักการของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลาย ๆ เรื่องจากหลาย ๆ ส่วนราชการมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวง/จังหวัดได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัดนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ ที่มาติดต่อทราบและสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก

(๒) ศูนย์บริการร่วมจะต้องมีแบบพิมพ์หรือแบบฟอร์มของงานบริการทุกเรื่อง (ถ้ามี) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัด ที่นำมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม และเจ้าหน้าที่ศูนย์ จะทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนส่วนราชการเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมแล้วบริการให้แล้วเสร็จหรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง แล้วแต่กรณี

(๓) หากงานบริการใดไม่สามารถดำเนินการให้เบ็ดเสร็จได้ทันที ณ เวลาที่ขอรับบริการ หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมติดตามความคืบหน้าจากส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หากผู้รับบริการติดต่อมาเพื่อขอทราบความคืบหน้า

(๔) ส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจะต้องจัดรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดการประสานงาน โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัดจัดตั้งขึ้น

(๕) การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มุ่งให้แต่ละกระทรวง/จังหวัด จัดให้มีขึ้นสำหรับงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัดเป็นหลัก แต่เมื่อกระทรวง/จังหวัดใด สามารถจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว กระทรวง/จังหวัดนั้น อาจร่วมมือและประสานการปฏิบัติราชการกับศูนย์บริการร่วมของต่างกระทรวง/จังหวัดได้ในงานที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในอนาคต

(๖) หากกฎหมายหรือระเบียบใดเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วม ส่วนราชการนั้นมีหน้าที่ต้องแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการแก้ไขปรับปรุงหรือหาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาที่จะทำให้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมสามารถดำเนินการได้ตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกา

๓. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๓๐ กำหนดให้ ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา ๓๑ วรรคหนึ่งกำหนดให้ในศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ความรู้ใน มาตรา ๓๐ และ มาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

๓.๒ มติคณะรัฐมนตรี

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ ได้เห็นชอบแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งกำหนดทิศทางและประเด็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยที่สำคัญไว้ประการหนึ่งคือ การพัฒนารูปแบบการบริการประชาชน โดยใช้รูปแบบการจัดการหน่วยเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

บทที่ ๒

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความเป็นมา

กระทรวงแรงงานได้เริ่มดำเนินการโครงการนำร่องจัดตั้งและพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ มีจำนวน ๔ แห่ง เป็นจังหวัดนำร่อง ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดตาก ลำพูน ภูเก็ต และจังหวัดยะลา ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ขยายเป็น ๓๐ จังหวัดนำร่อง และ ๑ เขตพื้นที่กรุงเทพฯ จนปัจจุบัน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๕ แห่ง ๖๓ จังหวัด (๒ แห่งในจังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดนนทบุรี)

วัตถุประสงค์

- เพื่อนำบริการด้านแรงงานให้เข้าถึงประชาชนและเน้นให้บริการความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่
- เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ประชาชนสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง
- เพื่อบูรณาการงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว

ประเภทการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน มีการให้บริการงาน ๓ ประเภท ได้แก่

(๑) การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวงเพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะเข้าสู่บริการอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(๒) การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันทีได้

(๓) การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

ช่องทางการให้บริการ

งานบริการต่าง ๆ ในแต่ละประเภทอาจมีการให้บริการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

- สำนักงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง
- เว็บไซต์
- Call Center (ทางโทรศัพท์)
- อื่น ๆ

๔. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กระทรวงแรงงาน

วิสัยทัศน์

- แรงงานมีศักยภาพสูง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ

- การเพิ่มศักยภาพแรงงาน และผู้ประกอบการ ให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ
- คุ้มครองและส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- พัฒนากระทรวง ให้เป็นองค์กรธรรมาภิบาล
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ เพื่อการบริหารจัดการ และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมความร่วมมือด้านแรงงานระหว่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์

- การเพิ่มศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
- การคุ้มครองและเสริมสร้างความมั่นคง หลักประกันในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี
- การบริหารจัดการด้านแรงงานระหว่างประเทศ
- การพัฒนากลไกในการสร้างความสมดุลของตลาดแรงงาน เพื่อสร้างความยั่งยืนให้ภาคแรงงาน
- การบริหารจัดการองค์กร บุคลากร ด้วยหลักธรรมาภิบาล และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร
- การพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อบูรณาการสารสนเทศที่ทันสมัย มีเสถียรภาพ

๕. คำจำกัดความ

การบริการประชาชน หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการจนแล้วเสร็จตามคำขอของประชาชนที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่ส่วนราชการทำกับผู้รับบริการเพื่อให้ส่วนราชการกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่นการอนุญาต การขออนุมัติ การรับรอง การรับจดทะเบียน และการรับเรื่อง

การบริการร่วม หมายถึง การเชื่อมโยงและนำกระบวนการงานที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมารวมไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว

บทที่ ๓

คณะกรรมการและคณะทำงานบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๑. คณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

แต่งตั้งโดยปลัดกระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------------|
| (๑) รองปลัดกระทรวงแรงงาน
ที่รับผิดชอบงานในหน้าที่ของสำนักตรวจและประเมินผล
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | ประธานกรรมการ |
| (๒) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน | กรรมการ |
| (๓) ผู้ช่วยปลัดกระทรวงแรงงานที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |
| (๔) รองอธิบดีกรมการจัดหางานที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |
| (๕) รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |
| (๖) รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |
| (๗) รองเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |
| (๘) ผู้อำนวยการกองกฎหมาย
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | กรรมการ |
| (๙) ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | กรรมการ |
| (๑๐) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | กรรมการ |
| (๑๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | กรรมการ
และเลขานุการ |
| (๑๒) ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | กรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |
| (๑๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
สำนักตรวจและประเมินผล
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | กรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีอำนาจหน้าที่

- (๑) กำหนดกรอบ แนวทาง และวางแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- (๒) กำกับ ดูแล ติดตามและพัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล
- (๓) แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามความจำเป็น
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ปลัดกระทรวงแรงงานมอบหมาย

๒. คณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

แต่งตั้งโดยคณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| (๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล | ประธานคณะทำงาน |
| สำนักตรวจและประเมินผล | |
| (๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงาน |
| สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | |
| (๓) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงาน |
| กรมการจัดหางาน | |
| (๔) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงาน |
| กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | |
| (๕) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงาน |
| กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน | |
| (๖) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงาน |
| สำนักงานประกันสังคม | |
| (๗) ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน | คณะทำงาน |
| สำนักตรวจและประเมินผล | และเลขานุการ |
| สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | |
| (๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน | คณะทำงาน |
| สำนักตรวจและประเมินผล | และผู้ช่วยเลขานุการ |
| สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน | |

ให้คณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ขับเคลื่อน สนับสนุน ส่งเสริม การดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ให้มีการพัฒนาคุณภาพของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ตามแนวทางที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน กำหนด
- (๒) ทบทวน วางแผน จัดทำ และพัฒนากระบวนการบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- (๓) พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- (๔) ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- (๕) จัดทำรายงานติดตามและสรุปผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานมอบหมาย

๓. คณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานระดับ
จังหวัด(ส่วนภูมิภาค) แต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| (๑) รองผู้ว่าราชการจังหวัด | ประธานกรรมการ |
| ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัด | |
| (๒) หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด | กรรมการ |
| (๓) เจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |
| (๔) แรงงานจังหวัด | กรรมการ |
| | และเลขานุการ |
| (๕) นักวิชาการแรงงาน/เจ้าหน้าที่แรงงานจังหวัด | กรรมการ |
| | และผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีอำนาจหน้าที่

- (๑) บริหารจัดการ การดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในระดับจังหวัด
- (๒) ทบทวนและพิจารณากำหนดกรอบ แนวทาง วางแผน และประสานการดำเนินการศูนย์บริการร่วม
กระทรวงแรงงาน
- (๓) ติดตาม และพัฒนาภารกิจการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วม
กระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) มอบหมาย

บทที่ ๔

ที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและกระบวนการบริการ

๔.๑ ที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๕ แห่ง ๖๓ จังหวัด (๒ แห่งในจังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดนนทบุรี)

ที่	จังหวัด	สถานที่ตั้งปัจจุบัน	วันที่จัดตั้ง
๑	ลำพูน	ที่ว่าการอำเภอป่าซาง	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘
๒	ภูเก็ต	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๔ เมษายน ๒๕๔๘
๓	ยะลา	ศูนย์ราชการกระทรวงแรงงาน อำเภอเมือง	๓๐ พฤษภาคม ๒๕๔๘
๔	พังงา	ศูนย์ฝึกอบรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอันดามัน อำเภอตะกั่วป่า	๑๙ ตุลาคม ๒๕๔๘
๕	ตาก	อาคารพาณิชย์ เลขที่ ๒/๖-๗ ถนนเยลลี่อุทิศ อำเภอแม่สอด	๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙
๖	นครพนม	ที่ว่าการอำเภอธาตุพนม	๑๗ เมษายน ๒๕๔๙
๗	สุโขทัย	ที่ว่าการอำเภอสวรรคโลก	๓๐ เมษายน ๒๕๔๙
๘	พิษณุโลก	ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส สาขาท่าทอง อำเภอเมือง	๑ พฤษภาคม ๒๕๔๙
๙	จันทบุรี	ที่ว่าการอำเภอโป่งน้ำร้อน	๓๑ กรกฎาคม ๒๕๔๙
๑๐	ปราจีนบุรี	ที่ว่าการอำเภอศรีมหาโพธิ์	๑ สิงหาคม ๒๕๔๙
๑๑	สระแก้ว	เทศบาลเมืองอรัญประเทศ	๑ สิงหาคม ๒๕๔๙
๑๒	นครศรีธรรมราช	ที่ว่าการอำเภอทุ่งสง	๙ สิงหาคม ๒๕๔๙
๑๓	นครสวรรค์	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๑ กันยายน ๒๕๔๙
๑๔	กรุงเทพมหานคร	ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส สาขาปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย	๑๑ กันยายน ๒๕๔๙
๑๕	ตราด	อาคารพาณิชย์ เลขที่ ๒๑/๓๘ ถนนมาบคังควา อำเภอเกาะช้าง	๑ ตุลาคม ๒๕๔๙
๑๖	สุราษฎร์ธานี	ที่ว่าการอำเภอเกาะพะงัน	๘ ธันวาคม ๒๕๔๙
๑๗	อุบลราชธานี	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๓ มกราคม ๒๕๕๐
๑๘	ปัตตานี	ศาลากลางจังหวัด อำเภอเมือง	๘ มีนาคม ๒๕๕๐
๑๙	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์การค้ามาร์เก็ตวิลเลจหัวหิน อำเภอหัวหิน	๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๐
๒๐	ลำปาง	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๑ มกราคม ๒๕๕๑
๒๑	ลพบุรี	ที่ว่าการอำเภอพัฒนานิคม	๙ มกราคม ๒๕๕๑
๒๒	นครปฐม	ศาลากลางจังหวัด (ส่วนหน้า) อำเภอเมือง	๑๘ มกราคม ๒๕๕๑
๒๓	ปทุมธานี	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอคลองหลวง	๒๓ มกราคม ๒๕๕๑
๒๔	หนองคาย	ที่ว่าการอำเภอโพนพิสัย	๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑
๒๕	สุพรรณบุรี	ที่ว่าการอำเภอสามชุก	๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑
๒๖	ขอนแก่น	ที่ว่าการอำเภอชุมแพ	๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑
๒๗	นครราชสีมา	ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ อำเภอเมือง	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑
๒๘	ระยอง	ห้างแพชชั่น ซุปเปอร์ เดสติเนชั่น (ห้างแหลมทอง)	๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๑
๒๙	สกลนคร	ที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน	๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒
๓๐	เชียงใหม่	ที่ว่าการอำเภอแม่สาย	๑๐ มีนาคม ๒๕๕๒
๓๑	กระบี่	โรงเรียนชุมชนบ้านศาลาด่าน ตำบลศาลาด่าน อำเภอเกาะลันตา	๑๘ มีนาคม ๒๕๕๒
๓๒	ชลบุรี	นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อำเภอเมืองชลบุรี	๑ มกราคม ๒๕๕๓

ที่	จังหวัด	สถานที่ตั้งปัจจุบัน	วันที่จัดตั้ง
๓๓	พระนครศรีอยุธยา	ที่ว่าการอำเภอบางปะอิน	๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๓
๓๔	เพชรบูรณ์	ที่ว่าการอำเภอบึงสามพัน	๕ สิงหาคม ๒๕๕๓
๓๕	บุรีรัมย์	สำนักงานประกันสังคม สาขานางรอง อ.นางรอง	๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๓
๓๖	แม่ฮ่องสอน	ศาลาสร้างองค์ความรู้เทศบาลตำบลปาย อำเภอปาย	๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๓
๓๗	ชัยภูมิ	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๙ กันยายน ๒๕๕๔
๓๘	อุดรธานี	ที่ว่าการอำเภอหนองหาน	๑ สิงหาคม ๒๕๕๕
๓๙	สมุทรสาคร	เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน	๒๖ กันยายน ๒๕๕๕
๔๐	มหาสารคาม (๑)	ที่ว่าการอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย	๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕
๔๑	ราชบุรี	ที่ว่าการอำเภอดำเนินสะดวก	๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕
๔๒	น่าน	สำนักงานประกันสังคม สาขาปัว อำเภอปัว	๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕
๔๓	พิจิตร	ที่ว่าการอำเภอตะพานหิน	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๔	พะเยา	อาคารเลขที่ ๔๖๓/๑๔ ม.๔ ต.ห้วยน อำเภอเชียงคำ	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๕	มุกดาหาร	ที่ว่าการอำเภอคำชะอี	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๖	สระบุรี	ศูนย์การเรียนรู้อดีตยาเบอร์ล่า อำเภอแก่งคอย	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๗	อุทัยธานี	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาฐ อำเภอบ้านไร่	๘ มกราคม ๒๕๕๖
๔๘	เชียงใหม่	ที่ว่าการอำเภอจอมทอง	๙ กันยายน ๒๕๕๖
๔๙	แพร่	ที่ว่าการอำเภอวังชิ้น	๑๗ กันยายน ๒๕๕๖
๕๐	มหาสารคาม (๒)	ที่ว่าการอำเภอเขียงยืน	๒๓ มกราคม ๒๕๕๗
๕๑	เพชรบุรี	ที่ว่าการอำเภอเขาชัย	๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗
๕๒	นนทบุรี (๑)	ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต	๔ มีนาคม ๒๕๕๗
๕๓	ตรัง	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๓๐ มีนาคม ๒๕๕๗
๕๔	กาฬสินธุ์	ที่ว่าการอำเภอห้วยผึ้ง	๑ เมษายน ๒๕๕๗
๕๕	สุรินทร์	ที่ว่าการอำเภอท่าตูม	๙ เมษายน ๒๕๕๗
๕๖	สมุทรปราการ	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีสมุทรปราการ อำเภอเมือง	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗
๕๗	ยโสธร	ที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗
๕๘	ระนอง	ที่ว่าการอำเภอกระบุรี	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗
๕๙	ชุมพร	ที่ว่าการอำเภอหลังสวน	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗
๖๐	ศรีสะเกษ	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๖ มีนาคม ๒๕๕๘
๖๑	สตูล	ที่ว่าการอำเภอละงู	๑ เมษายน ๒๕๕๘
๖๒	บึงกาฬ	ที่ว่าการอำเภอเซกา	๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘
๖๓	ร้อยเอ็ด	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๒ มิถุนายน ๒๕๕๘
๖๔	กำแพงเพชร	เทศบาลตำบลสลกบาตร อำเภอขาณุวรลักษณบุรี	๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๘
๖๕	นนทบุรี (๒)	ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ชั้น ๓ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า สาขาแจ้งวัฒนะ	ตุลาคม ๒๕๖๐

๔.๒ กระบวนการบริการ

ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑ ได้มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงหมวดหมู่และงานบริการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับงานบริการของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน รวมถึงความสะดวกต่อการให้บริการ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็น ๑๔ หมวด ๘๙ งานบริการ แบ่งเป็นการให้บริการ หลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑. ข้อมูลข่าวสาร ๘๙ งาน ๒. รับเรื่อง-ส่งต่อ ๒๖ งาน และ ๓. เบ็ดเสร็จ ๑๐ งาน

ที่	งานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง - ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
	กรมการจัดหางาน	จำนวน (ราย)			
	๑. หมวดส่งเสริมการมีงานทำ				
๑	รับลงทะเบียนผู้สมัครงานในประเทศ ผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)	✓		✓	
๒	รับลงทะเบียนนายจ้างผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)	✓			
๓	รับแจ้งตำแหน่งงานว่างผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)	✓		✓	
๔	บริการนายจ้างคัดรายชื่อผู้สมัครงานผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)	✓		✓	
๕	แบบวัดบุคลิกภาพเพื่อการศึกษาต่อการเลือกอาชีพ ด้วยระบบ Internet www.doe.go.th/vgnew.	✓		✓	
๖	ให้คำแนะนำด้านการประกอบอาชีพ	✓			
๗	ให้คำแนะนำด้านการรับงานไปทำที่บ้าน	✓			
๘	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (บุคคล) ท.ร.บ.1	✓	✓		✓
๙	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (กลุ่มบุคคล) ท.ร.บ.2	✓	✓		✓
๑๐	รับแบบฟอร์มใบลงทะเบียนผู้ว่าจ้างผู้รับงานไปทำที่บ้าน (แบบฟอร์ม)	✓	✓		✓
๑๑	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ	✓			
๑๒	ให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารและการหางานแก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	✓			
๑๓	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	✓		✓	
๑๔	รับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	✓		✓	
	๒. หมวดการไปทำงานต่างประเทศ				
๑๕	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานในประเทศให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ	✓			
๑๖	ให้คำแนะนำการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง	✓			
๑๗	ให้คำแนะนำการแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว	✓			
๑๘	ให้คำแนะนำการไปทำงานต่างประเทศโดยกรมการจัดหางานจัดส่ง	✓			
๑๙	ให้คำแนะนำคนหางานไปทำงานในต่างประเทศกับบริษัทจัดหางาน	✓			
๒๐	ให้คำแนะนำการขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ	✓			
๒๑	รับลงทะเบียนเพื่อแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th	✓		✓	

ที่	งานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง - ส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๒๒	ให้คำแนะนำการขอคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่างประเทศ	✓			
๓. หมวดแรงงานต่างด้าว					
๒๓	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานครั้งแรกหรือเมื่อใบอนุญาตเดิมขาดอายุ	✓			
๒๔	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ยังไม่ได้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร โดยนายจ้างยื่นขอรับใบอนุญาตแทน	✓			
๒๕	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ถูกเนรเทศ/คนต่างด้าวที่เข้าเมือง โดยผิดกฎหมายและอยู่ระหว่างรอการส่งกลับ/คนต่างด้าวที่เกิดในประเทศแต่ไม่ได้สัญชาติไทย/คนต่างด้าวโดยผลของการถูกถอนสัญชาติ	✓			
๒๖	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าว	✓			
๒๗	ให้คำแนะนำการขอรับใบแทนใบอนุญาตกรณีชำรุดหรือสูญหาย	✓			
๒๘	ให้คำแนะนำการแจ้ง การจ้างคนต่างด้าว (ในส่วนบุคคล) และการแจ้งการเข้าทำงานของคนต่างด้าว (ในส่วนคนต่างด้าว)	✓			
๒๙	ให้คำแนะนำการแจ้งยกเลิกการอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	✓			
๓๐	ให้คำแนะนำการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบอนุญาตทำงาน	✓			
๓๑	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสำหรับคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือตามกฎหมายอื่น	✓			
๓๒	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๓	ให้คำแนะนำการขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๔	ให้คำแนะนำการแจ้งเข้าทำงานของคนต่างด้าว กรณีมีการเปลี่ยนนายจ้างของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๕	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ	✓			
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๔. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (ประชาชน)					
๓๖	รับแบบสมัครเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน/ฝึกเตรียมเข้าทำงาน/ฝึกยกระดับฝีมือ/ฝึกอาชีพเสริม (กพร.๑๐๑)	✓	✓		✓
๓๗	รับแบบสมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (กพร. ๒๐๑)	✓	✓		✓
๓๘	บริการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบ e-learning	✓		✓	
๓๙	ให้คำแนะนำการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ	✓			
๕. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (สถานประกอบการ)					
๔๐	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ	✓			
๔๑	ให้คำแนะนำการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ดำเนินการฝึกภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ของสถานประกอบการ	✓			
๔๒	ให้คำแนะนำการออกเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่สถานประกอบการ	✓			
๔๓	ให้คำแนะนำการขออนุญาตเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	✓			
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
๖. หมวดงานด้านการคุ้มครองแรงงาน					

ที่	งานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง - ส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๔๔	รับแบบแจ้งการจ้างลูกจ้างเด็ก อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร.๒)	✓	✓		✓
๔๕	รับแจ้งการสิ้นสุดการจ้างลูกจ้างเด็กอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร. ๔)	✓	✓		✓
๔๖	รับแบบคำร้องเรียนงานตรวจแรงงาน (แบบฟอร์ม)	✓	✓		✓
๔๗	ให้คำแนะนำการรับเรื่องร้องทุกข์ ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	✓			
๔๘	ให้คำแนะนำการรับและพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง (มาตรา ๑๒๓ - ๑๒๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑)	✓			
๔๙	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมาย	✓			
๕๐	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงาน	✓			
๗. หมวดงานด้านความปลอดภัยแรงงาน					
๕๑	รับแบบคำร้องเรียนงานตรวจความปลอดภัยในการทำงาน	✓	✓		✓
๘. หมวดงานด้านสวัสดิการแรงงาน					
๕๒	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นคำร้องของลูกจ้าง กรณีนายจ้างย้ายสถานประกอบกิจการ ตามมาตรา ๑๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑	✓			
๕๓	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายด้านสวัสดิการแรงงาน	✓			
๕๔	ให้คำแนะนำการจัดสวัสดิการนอกกฎหมาย เช่น การจัดตั้งมุนนมแม่ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กในสปก. การจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น	✓			
๕๕	ให้คำแนะนำการขอกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน	✓			
๕๖	ให้คำแนะนำการดำเนินกิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดใน สปก. เช่น โรงงานสี ขาว มยส.	✓			
๙. หมวดงานด้านมาตรฐานแรงงานไทย					
๕๗	ให้คำแนะนำการส่งเสริมความรู้มาตรฐานแรงงานไทยและความรับผิดชอบต่อทางสังคมด้านแรงงาน (Corporate Social Responsibility : CSR) แก่นายจ้าง/ลูกจ้าง	✓			
๕๘	ให้คำแนะนำการส่งเสริม สปก. เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดี (GLP) ไปใช้บริหารจัดการแรงงาน	✓			
สำนักงานประกันสังคม					
๑๐. หมวดงานด้านกองทุนประกันสังคม					
๕๙	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนหรือการแจ้งรับผู้ประกันตน เข้าทำงาน	✓	✓		✓
๖๐	รับแบบคำขอเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๐)	✓	✓		✓
๖๑	รับแบบคำขอสมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ (สปส.๑-๔๐)	✓	✓		✓
๖๒	รับแบบหนังสือแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๓ (สปส.๖-๐๙)	✓	✓		✓
๖๓	รับแบบหนังสือแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๑)	✓	✓		✓
๖๔	รับแบบแจ้งความจำนงค์ไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ (สปส.๑-๔๐/๒)	✓	✓		✓
๖๕	รับแบบเลือกสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์ (สปส.๙-๐๒)	✓	✓		✓
๖๖	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนนายจ้าง กองทุนประกันสังคม	✓			
๖๗	ให้คำแนะนำการขอมีบัตรประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เป็นแรงงานต่างด้าว	✓			

ที่	งานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง - ส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๖๘	ให้คำแนะนำการกำหนดสิทธิ/การเปลี่ยนสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์	✓			
๖๙	รับเรื่องร้องเรียนผู้ประกันตน	✓	✓		✓
๗๐	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบตามมาตรา ๓๓, ๓๔, ๔๐	✓			
๗๑	รับแบบคำขอส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยหักบัญชีธนาคาร	✓	✓		✓
๗๒	ให้คำแนะนำการขอรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ที่ชำระไว้แล้วคืน	✓			
๗๓	รับแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของผู้ประกันตน (สปส.๖-๑๐)	✓	✓		✓
๗๔	รับแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของนายจ้าง (สปส. ๖-๑๕)	✓	✓		✓
๗๕	รับแจ้งเปลี่ยนทางเลือกการส่งเงินสมทบผู้ประกันตน มาตรา ๔๐	✓	✓		✓
๗๖	บริการตรวจสอบข้อมูลประกันสังคม ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (MOL Smart Service)	✓			
๑๑. หมวดสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (มาตรา ๓๓, ๓๔ และ ๔๐)					
๗๗	รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี	✓	✓		✓
๑๒. หมวดกองทุนเงินทดแทน					
๗๘	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน	✓			
๗๙	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบจากนายจ้างกองทุนเงินทดแทน	✓			
๘๐	รับแบบขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากกองทุนเงินทดแทน	✓	✓		✓
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน					
๑๓. หมวดงานด้านแรงงาน					
๘๑	บริการข้อมูลสถานการณ์ด้านแรงงาน	✓			
๘๒	บริการข้อมูลอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ/ค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ/ค่าจ้างรายชั่วโมงสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา	✓			
๘๓	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภารกิจ กระทรวงแรงงาน ทุกกรม	✓			
๘๔	บริการตรวจสอบสิทธิการขอรับเงินคืนภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th	✓			
๘๕	บริการรับคำร้องขอคืนเงินภาษี และสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ	✓	✓		✓
๘๖	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	✓	✓		✓
๑๔. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ					
๘๗	รับสมัครผู้ประสงค์เข้าร่วมโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ	✓	✓		✓
๘๘	รับสมัครฝึกอาชีพ/สาธิตอาชีพอิสระ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสถานที่และความเหมาะสม)	✓		✓	
๘๙	รับสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน	✓		✓	

หมายเหตุ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เห็นชอบให้ภายใต้ชื่องานบริการในแต่ละหมวดงาน เฉพาะประเภทของการให้บริการ (ข้อมูลข่าวสาร/รับเรื่องส่งต่อ/เปิดเสร็จ) ที่มีเครื่องหมาย ✓ เท่านั้น คืองานที่ศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการได้ และนับเป็นผลงานที่ใช้ในการประเมินผลประจำปี

๔.๓ แนวปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ	แนวทางปฏิบัติ ณ เคาน์เตอร์ฯ / ศบร.
๑. การให้บริการ (วัน-เวลา) เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ได้รับบริการจากกระทรวงแรงงานอย่างเท่าเทียมกัน	
๑.๑ สถานที่ วัน-เวลา การให้บริการ	๑. เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน กำหนดการเปิดให้บริการ วันอังคาร - วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา ๑๐.๐๐ น. - ๑๙.๐๐ น. (สำหรับเคาน์เตอร์ฯ ที่คาดว่าจะมีประชาชนมารับบริการจำนวนมากในวันหยุดราชการ ควรพิจารณาเปิดให้บริการ) ๒. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานที่ตั้งอยู่ ณ อำเภอท่าंगไกและศูนย์ราชการ กำหนดเปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ
๒. บุคลากร ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการ	
๒.๑ การต้อนรับ/ทักทาย	สวัสดี ครับ/ค่ะ เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ดิฉัน/กระผม...ชื่อผู้ให้บริการ... (พร้อมยกมือไหว้ทักทาย)
๒.๒ การสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ	วันนี้ คุณมาขอรับบริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ
๒.๓ การแสดงความขอบคุณ (หลังจากสิ้นสุดการให้บริการ)	ขอบคุณที่มาใช้บริการ ครับ/ค่ะ โอกาสหน้า เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ (พร้อมยกมือไหว้ขอบคุณ)
๒.๔ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	แสดงอาการกระตือรือร้น เต็มใจ สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการให้บริการ พร้อมอำนวยความสะดวก ชี้แนะ และให้คำปรึกษาแนะนำ ต่อผู้มารับบริการ
๒.๕ การแต่งกาย	มีเอกลักษณ์ สง่างามและดูน่าเชื่อถือ - ขณะให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ใส่เสื้อยืดคอปก/เสื้อโปโล/เสื้อชมรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (สีม่วง)/กางเกง/กระโปรงสุภาพ - การเข้าร่วมงานพิธีการหรือกิจกรรมกับหน่วยงานราชการอื่น ใส่เสื้อสุภาพ สีดำหรือสีกรมท่า
๒.๖ การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การเพิ่มศักยภาพการให้บริการ (ความรู้ในงาน) และมีความพร้อมต่อการให้บริการ ๑. ให้ความสนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานผ่านระบบสารสนเทศ ที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ๒. เข้าร่วมอบรมความรู้ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ๓. เข้าร่วมกิจกรรมของอำเภอ/จังหวัด ๔. เข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ - face book ชมรม จนท.ศบร. - Line ช่องข่าว ศบร.นิวส์ - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ (จับคู่ จนท.ใหม่ - จนท.เก่า)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ	แนวทางปฏิบัติ ณ เคาน์เตอร์ฯ / ศปร.
๓. สถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ	
๓.๑ การประชาสัมพันธ์สถานที่	เน้นเอกลักษณ์ของกระทรวงแรงงาน สามารถมองเห็นได้เด่นชัด จัดทำป้ายแสดงที่ตั้ง โดยมีป้ายแสดงสถานที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ภายนอกอาคาร/ภายในอาคาร (สัญลักษณ์กระทรวงแรงงาน+ชื่อเคาน์เตอร์ฯ/ศปร.+จังหวัด)
๓.๒ การประชาสัมพันธ์งานบริการ	จัดทำผังแสดงประเภทงานบริการ และงานบริการ ที่สามารถให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานได้
๓.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน	จัดทำบอร์ดประกาศ/ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่เสมอ
๓.๕ การแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดทำป้ายชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ชื่อ - สกุล + ตำแหน่ง)
๓.๖ สภาพแวดล้อม/สถานที่ภายใน	สะอาด เป็นระเบียบ สะดวก และสวยงาม
๓.๗ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงาน	จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องเขียน, แบบฟอร์มคำร้องต่างๆพร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม, เอกสาร/แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, บัตรคิวหรือช่องทางพิเศษ (กรณีมีผู้รับบริการมาก), จุดบริการน้ำดื่ม และจุดบริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ (สำหรับเคาน์เตอร์ฯ/ศปร.ที่มีความพร้อม สามารถพิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้มากกว่าที่แนวทางกำหนด)
๔. กระบวนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการจากเคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทุกแห่ง ในมาตรฐานเดียวกัน และเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานจึงได้พัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานด้วยระบบ e-Smart Box	
๔.๑ ความสะดวกและการได้รับบริการที่รวดเร็ว	ระบบ e-Smart Box จะดึงข้อมูลหน้าบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดของผู้รับบริการปรากฏในแบบฟอร์มการขอรับบริการโดยอัตโนมัติ ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น งานบริการ แบบฟอร์ม เป็นการลดระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ
๔.๒ มาตรฐานให้บริการเดียวกันทุกแห่ง	ด้วยระบบข้อมูลสนับสนุนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (๓๕๒ คำถามตอบ) กฎ ระเบียบ พ.ร.บ.ด้านแรงงาน และสามารถให้บริการได้ใน ๑๔ หมวด ๘๙ งานบริการ
๔.๓ โปร่งใสและตรวจสอบได้	ระบบ e-Smart Box จัดเก็บข้อมูลการให้บริการและ Mol Slip (ใบเสร็จการให้บริการ) สามารถแสดงผลการให้บริการได้
๔.๔ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	โดยผู้รับบริการกดปุ่มแสดงความพึงพอใจจากระบบ e-Smart Box เพียงครั้งเดียว

ที่มา : สืบเนื่องจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เจ้าหน้าที่ที่เลี้ยง) เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๕ ได้สรุปแนวทางการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพและพบว่าปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือการมีคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ควรมีใน ๔ ปัจจัย คือ ๑) การให้บริการ (วัน-เวลา) ๒) บุคลากร ๓) สถานที่ และ ๔) กระบวนการให้บริการ เพื่อให้การพัฒนาดังกล่าวมีความต่อเนื่องจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในมาตรฐานเดียวกันทุกแห่ง

๔.๔ ขอบเขตการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ดังนี้

- (๑) ศึกษาข้อมูล กฎ ระเบียบ บทบาท หน้าที่ ขั้นตอน และแนวทางการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๒) สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของศูนย์ฯ
- (๓) พัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้สอดคล้องกับความต้องการ
- (๔) จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดเป้าหมายประจำปี
- (๕) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำเดือน (แผนการให้บริการ)
- (๖) บูรณาการให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๗) ประชาสัมพันธ์งานบริการด้านแรงงานเชิงรุก
- (๘) อำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการด้านแรงงานและที่เกี่ยวข้องด้วยจิตบริการ
- (๙) รับเรื่อง - ส่งต่อในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ ณ สถานที่ให้บริการ
- (๑๐) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ
- (๑๑) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ สรุปและประมวล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
- (๑๒) จัดทำรายงานรายวัน รายเดือน รายไตรมาสและ Check List รายไตรมาส
- (๑๓) จัดทำสรุปรายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานศูนย์ฯ ประจำปี
- (๑๔) ขยายการบริการสู่ชุมชน/อำเภอ อย่างน้อย ๑ วัน ต่อสัปดาห์
- (๑๕) ร่วมประชุมประจำเดือนกับหน่วยงานอำเภอ/ท้องถิ่น เพื่อประชาสัมพันธ์
- (๑๖) ร่วมกิจกรรมกับชุมชน หรือองค์กรท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจกระทรวงแรงงาน
- (๑๗) เป็นศูนย์ฯ ประสานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในอำเภอพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (๑๘) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ที่มา : จากมติที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ครั้งที่ ๕/๒๕๕๕ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และผู้แทนแรงงานจังหวัดและนักวิชาการแรงงานชำนาญการจากจังหวัดที่มีที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน พิจารณาข้อกำหนด คุณสมบัติในการรับสมัครสอบคัดเลือกตำแหน่งพนักงานราชการประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๔.๕ ตัวชี้วัดพนักงานราชการ

จากมติที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ครั้งที่ ๘/๒๕๕๕ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และผู้แทนแรงงานจังหวัดและนักวิชาการแรงงานชำนาญการ จากจังหวัดที่มีที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ร่วมกันพิจารณาตัวชี้วัดพนักงานราชการประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานราชการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจึงได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของพนักงานราชการขึ้น โดยให้จังหวัดพิจารณาเลือกตัวชี้วัด ไม่น้อยกว่า ๓ ตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานราชการ ตามความเหมาะสม ดังนี้

หน้าที่รับผิดชอบตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน	ตัวชี้วัด	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑. สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของศูนย์ฯ	ระยะเวลาของการสำรวจความต้องการดำเนินการ วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของ ศปร.ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ต้นเดือนกันยายน)	๓๐ กันยายน ขึ้นไป	๒๕-๒๙ กันยายน	๒๐-๒๔ กันยายน	๑๕-๑๙ กันยายน	๑๔ กันยายน ลงมา
๒. จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดเป้าหมายประจำปี	ระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และกำหนดเป้าหมายประจำปีแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓๐ ตุลาคม ขึ้นไป	๒๕-๒๙ ตุลาคม	๒๐-๒๔ ตุลาคม	๑๕-๑๙ ตุลาคม	๑๔ ตุลาคม ลงมา
๓. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำเดือน (แผนการให้บริการ)	ระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำเดือน(แผนการให้บริการ) ในเดือนถัดไป แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	หลังวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๘ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๗ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๖ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๕ ของทุกเดือน
๔. การบูรณาการ การให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน/อำเภอ เชียงรุ๊ก	จำนวนครั้ง ในการจัดกิจกรรมการบูรณาการให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน/อำเภอ เชียงรุ๊ก	-	-	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง
๕. ประชาสัมพันธ์งานบริการด้านแรงงานเชิงรุก	จำนวนช่องทาง ในการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านแรงงานเชิงรุก เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ เสียงตามสาย รายการวิทยุ ฯลฯ	-	-	๑ ช่องทาง	๒ ช่องทาง	๓ ช่องทาง
๖. การให้บริการประชาชนรอบ ๖ เดือน	- จำนวน ผู้มารับบริการข้อมูลข่าวสาร - จำนวน ผู้มารับบริการรับเรื่องส่งต่อ - จำนวน ผู้มารับบริการแบบเบ็ดเสร็จ	แต่ละจังหวัดกำหนดตามที่ได้รับมอบหมาย				
๗. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ	จำนวนครั้งของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ	-	๑ ครั้ง/เดือน	๒ ครั้ง/เดือน	๓ ครั้ง/เดือน	๔ ครั้ง/เดือน

หน้าที่รับผิดชอบตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน	ตัวชี้วัด	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
๘. สำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ วิเคราะห์ สรุป และประมวล เพื่อใช้เป็น แนวทาง ในการพัฒนาและ ปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ วิเคราะห์ สรุปและประมวล เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาและ ปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ ๗๒ ลงมา	ร้อยละ ๗๓ – ๗๗.๙	ร้อยละ ๗๘ – ๘๒.๙	ร้อยละ ๘๓ – ๘๗.๙	ร้อยละ ๘๘ ขึ้นไป
๙. จัดทำรายงาน รายเดือน รายไตรมาสและ Check list รายไตรมาส	ระยะเวลาในการนำส่งรายงาน ราย เดือน รายไตรมาสและ Check list รายไตรมาส	หลังจาก กำหนด มากกว่า๓วัน	หลังจาก กำหนด ๓ วัน	หลังจาก กำหนด ๒ วัน	หลังจาก กำหนด ๑ วัน	ภายใน วันที่กำหนด
๑๐. จัดทำสรุปรายงาน ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน ศูนย์ฯ ประจำปี	จำนวนครั้งในการจัดทำสรุปรายงาน ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานศูนย์ฯ (รายไตรมาส/รายปี)	๐/๑	๑/๑	๒/๑	๓/๑	๔/๑
๑๑. ร่วมประชุมกับหน่วยงาน อำเภอ/ท้องถิ่น/ชุมชน/ เพื่อ ประชาสัมพันธ์และประสาน การดำเนินงานภารกิจของ กระทรวงแรงงาน	จำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมกับ หน่วยงานอำเภอ/ท้องถิ่น/ชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์และประสานการ ดำเนินงานภารกิจของกระทรวงแรงงาน	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง	๔ ครั้ง	๕ ครั้ง
๑๒. เป็นผู้ประสานงานและ รับผิดชอบการปฏิบัติงาน เครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน ในอำเภอพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย	จำนวนครั้งในการประสานงานและ รับผิดชอบการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่าย อาสาสมัครแรงงาน ในอำเภอ/พื้นที่	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง	๔ ครั้ง	๕ ครั้ง
๑๓. งานอื่น ๆ ที่ได้รับ มอบหมาย	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ได้รับ มอบหมาย แล้วเสร็จภายในกำหนด	หลังจาก กำหนด เกิน ๓ วัน	หลังจาก กำหนด๓วัน	หลังจาก กำหนด๒วัน	หลังจาก กำหนด๑วัน	ภายใน วันที่กำหนด

บทที่ ๕

เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๑ เป้าหมาย

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถูกให้ต้องนำส่งผลผลิตตาม แผนงาน : พื้นฐานด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กลยุทธ์ที่ ๒ : สร้างและพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายด้านแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันในพื้นที่ ผลผลิต : ประชาชนวัยแรงงานในพื้นที่ได้รับบริการด้านแรงงาน โดยแบ่งเป็น

กิจกรรมหลัก ๑ ประสานการให้บริการด้านแรงงาน จำนวน ๒๗๓,๐๐๐ ราย

(นับจาก ผลรวมการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร)

กิจกรรมหลัก ๒ บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน จำนวน ๑๑๑,๙๓๐ ราย (นับจาก ผลรวมการให้บริการ รับเรื่องส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ)

ติดตามผล จำนวน ๔๕,๘๙๒ ราย

(นับจากจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่จัดส่งได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือ และ/หรือ ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๔๑ ของกิจกรรมหลัก ๒ บริหารจัดการเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน)

ดังนั้น สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงกำหนดเป้าหมายการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

ลำดับ	จังหวัด	ก. ประสานฯ	ก. บริหารจัดการฯ	ติดตามผล	หมายเหตุ
๑	กระบี่	๔,๐๗๙	๑,๖๗๒	๖๘๖	
๒	กรุงเทพมหานคร	๔,๒๒๙	๑,๗๓๔	๗๑๑	
๓	กาฬสินธุ์	๔,๑๐๒	๑,๖๘๒	๖๙๐	
๔	กำแพงเพชร	๔,๑๗๘	๑,๗๑๓	๗๐๒	
๕	ขอนแก่น	๔,๖๑๗	๑,๘๙๓	๗๗๖	
๖	จันทบุรี	๔,๐๔๑	๑,๖๕๗	๖๗๙	
๗	ชลบุรี	๔,๔๓๐	๑,๘๑๖	๗๔๕	
๘	ชัยภูมิ	๔,๒๔๑	๑,๗๓๙	๗๑๓	
๙	ชุมพร	๔,๒๖๑	๑,๗๔๗	๗๑๖	
๑๐	เชียงราย	๔,๒๐๒	๑,๗๒๓	๗๐๖	
๑๑	เชียงใหม่	๔,๒๓๙	๑,๗๓๘	๗๑๓	
๑๒	ตรัง	๔,๐๑๕	๑,๖๔๖	๖๗๕	
๑๓	ตราด	๓,๙๖๘	๑,๖๒๗	๖๖๗	
๑๔	ตาก	๔,๔๙๑	๑,๘๔๑	๗๕๕	
๑๕	นครปฐม	๔,๔๑๗	๑,๘๑๑	๗๔๒	
๑๖	นครพนม	๔,๐๑๔	๑,๖๔๖	๖๗๕	
๑๗	นครราชสีมา	๔,๑๙๐	๑,๗๑๘	๗๐๔	

ลำดับ	จังหวัด	ก. ประสานฯ	ก. บริหารจัดการฯ	ติดตามผล	หมายเหตุ
๑๘	นครศรีธรรมราช	๔,๒๑๑	๑,๗๒๖	๗๐๘	
๑๙	นครสวรรค์	๔,๔๑๗	๑,๘๑๑	๗๔๒	
๒๐	นนทบุรี (๑)	๔,๒๖๒	๑,๗๔๘	๗๑๗	
๒๑	นนทบุรี (๒)	๓,๙๒๓	๑,๖๐๘	๖๕๙	
๒๒	น่าน	๔,๐๙๓	๑,๖๗๘	๖๘๘	
๒๓	บึงกาฬ	๓,๙๙๖	๑,๖๓๘	๖๗๒	
๒๔	บุรีรัมย์	๔,๓๘๕	๑,๗๙๘	๗๓๗	
๒๕	ปทุมธานี	๔,๒๗๓	๑,๗๕๒	๗๑๘	
๒๖	ประจวบคีรีขันธ์	๔,๔๐๔	๑,๘๐๖	๗๔๐	
๒๗	ปราจีนบุรี	๔,๐๓๑	๑,๖๕๓	๖๗๘	
๒๘	ปัตตานี	๔,๑๘๘	๑,๗๑๗	๗๐๔	
๒๙	พระนครศรีอยุธยา	๔,๓๘๒	๑,๗๙๗	๗๓๗	
๓๐	พะเยา	๔,๐๘๑	๑,๖๗๓	๖๘๖	
๓๑	พังงา	๔,๐๒๘	๑,๖๕๑	๖๗๗	
๓๒	พิจิตร	๔,๐๐๔	๑,๖๔๒	๖๗๓	
๓๓	พิษณุโลก	๔,๔๕๕	๑,๘๒๗	๗๔๙	
๓๔	เพชรบุรี	๔,๓๕๓	๑,๗๘๕	๗๓๒	
๓๕	เพชรบูรณ์	๔,๒๙๓	๑,๗๖๐	๗๒๒	
๓๖	แพร่	๔,๑๙๐	๑,๗๑๘	๗๐๔	
๓๗	ภูเก็ต	๔,๐๗๒	๑,๖๗๐	๖๘๔	
๓๘	มหาสารคาม (๑)	๔,๕๑๑	๑,๘๕๐	๗๕๘	
๓๙	มหาสารคาม (๒)	๔,๑๙๗	๑,๗๒๑	๗๐๖	
๔๐	มุกดาหาร	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	๖๘๙	
๔๑	แม่ฮ่องสอน	๓,๘๘๒	๑,๕๙๒	๖๕๓	
๔๒	ยโสธร	๔,๐๘๕	๑,๖๗๕	๖๘๗	
๔๓	ยะลา	๔,๑๓๐	๑,๖๙๓	๖๙๔	
๔๔	ร้อยเอ็ด	๔,๒๔๓	๑,๗๔๐	๗๑๓	
๔๕	ระนอง	๓,๙๓๙	๑,๖๑๕	๖๖๒	
๔๖	ระยอง	๔,๔๒๖	๑,๘๑๕	๗๔๔	
๔๗	ราชบุรี	๔,๑๕๓	๑,๗๐๓	๖๙๘	
๔๘	ลพบุรี	๔,๐๙๖	๑,๖๗๙	๖๘๙	
๔๙	ลำปาง	๔,๓๖๒	๑,๗๘๘	๗๓๓	
๕๐	ลำพูน	๔,๐๓๖	๑,๖๕๕	๖๗๘	
๕๑	ศรีสะเกษ	๔,๑๖๒	๑,๗๐๖	๗๐๐	
๕๒	สกลนคร	๔,๒๕๘	๑,๗๔๖	๗๑๖	
๕๓	สตูล	๓,๙๒๘	๑,๖๑๐	๖๖๐	

ลำดับ	จังหวัด	ก. ประสานฯ	ก. บริหารจัดการฯ	ติดตามผล	หมายเหตุ
๕๔	สมุทรปราการ	๔,๓๖๗	๑,๗๙๐	๗๓๔	
๕๕	สมุทรสาคร	๔,๙๒๑	๒,๐๑๘	๘๒๗	
๕๖	สระแก้ว	๓,๙๗๖	๑,๖๓๐	๖๖๘	
๕๗	สระบุรี	๔,๓๐๖	๑,๗๖๕	๗๒๔	
๕๘	สุโขทัย	๔,๐๕๓	๑,๖๖๒	๖๘๑	
๕๙	สุพรรณบุรี	๔,๑๖๓	๑,๗๐๗	๗๐๐	
๖๐	สุราษฎร์ธานี	๔,๒๙๙	๑,๗๖๓	๗๒๓	
๖๑	สุรินทร์	๔,๒๒๖	๑,๗๓๓	๗๑๐	
๖๒	หนองคาย	๔,๐๐๒	๑,๖๔๑	๖๗๓	
๖๓	อุดรธานี	๔,๒๒๕	๑,๗๓๒	๗๑๐	
๖๔	อุทัยธานี	๓,๙๑๑	๑,๖๐๔	๖๕๘	
๖๕	อุบลราชธานี	๔,๓๔๒	๑,๗๘๐	๗๓๐	
รวม		๒๗๓,๐๕๔	๑๑๑,๙๕๒	๔๕,๙๐๐	

หมายเหตุ

การกำหนดเป้าหมายการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน กำหนดเป้าหมายออกมาเป็น ๒ ส่วน โดยใช้หลักเกณฑ์การเฉลี่ยเป้าหมาย ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : กำหนดตามช่วงเปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ ๑๕ ปี ขึ้นไปของแต่ละจังหวัด (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี ๒๕๖๑)

ส่วนที่ ๒ : เมื่อกำหนดเป้าหมายตามขั้นตอนส่วนที่ ๑ แล้ว ยังมีเป้าหมายคงเหลือ จำนวน ๒๑,๗๐๐ ราย ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน นำเป้าหมายคงเหลือ มาเฉลี่ยให้กับศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทั้ง ๖๕ แห่ง อีกครั้งหนึ่ง โดยนำผลงาน จากกิจกรรม : ประสานการให้บริการฯ ปี ๒๕๖๑ (ผลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร) รอบ ๑๑ เดือน มาเป็นเกณฑ์ และหาค่าเฉลี่ยในรูปแบบร้อยละ

๕.๒ การจัดทำแผน และการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

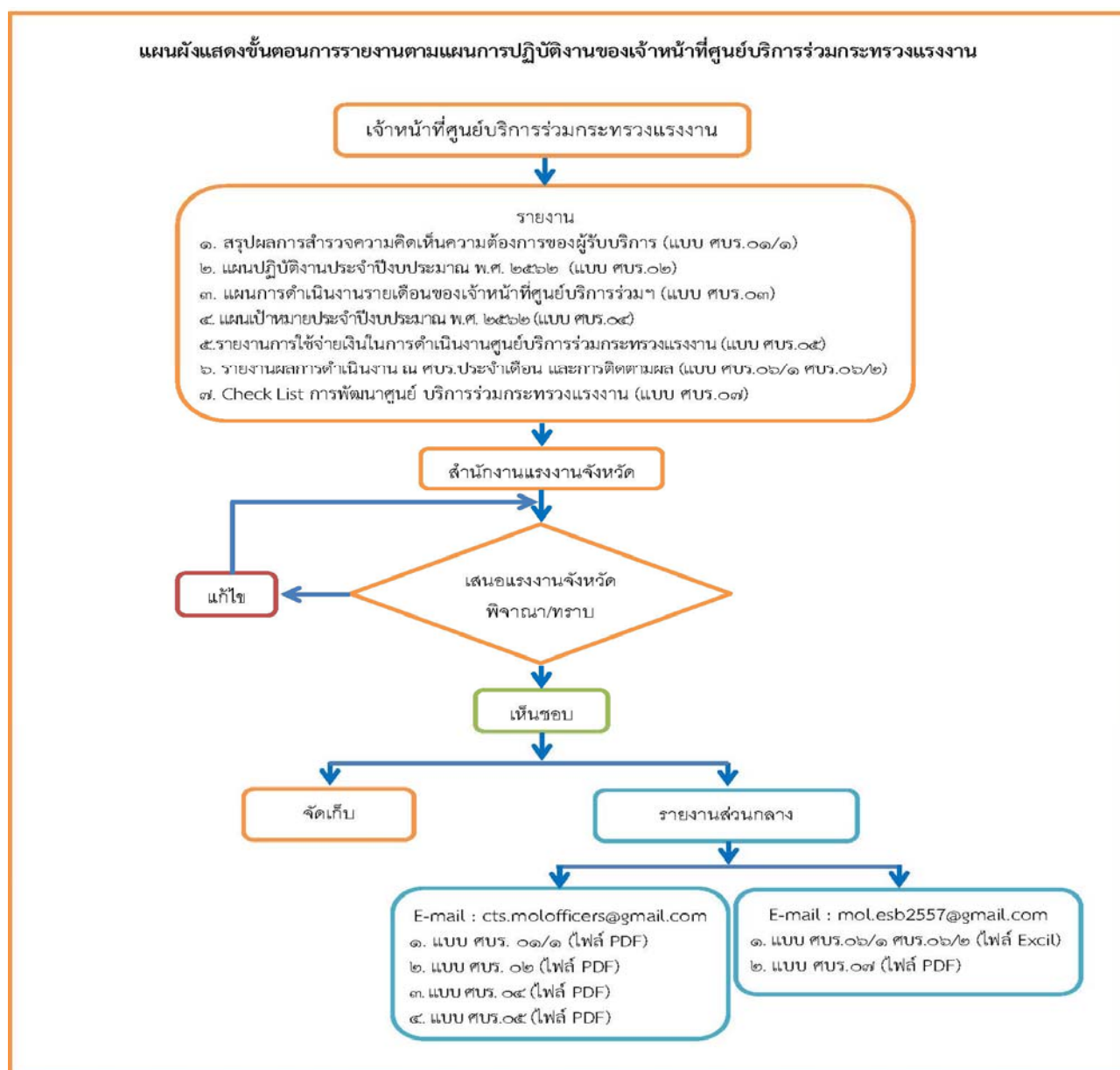
๑) แนวทางปฏิบัติงานและวิธีการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติ	แบบฟอร์มที่ใช้
๑	- สำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการโดยใช้แบบ ศบร.๐๑ จำนวน ๑ ต่อ ๒ ของผู้รับบริการ หรือ ๑๐๐ - ๒๐๐ ราย โดยประมาณ (แบบที่ได้จากการสำรวจให้เก็บไว้ที่ศูนย์ฯ) - จัดทำสรุปจากแบบสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการโดยใช้แบบ ศบร ๐๑/๑ เสนอแรงงานจังหวัด และส่งสำเนาให้ <u>ส่วนกลาง</u>* ทราบ ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com (นำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี)	ภายใน ส.ค.๖๑ - ก.ย.๖๑	จนท.ศบร	- แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้รับบริการ (แบบ ศบร.๐๑) - แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้รับบริการ (แบบ ศบร.๐๑/๑)
๒	- จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์บริการร่วมจังหวัดฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามแบบที่สรุปในข้อ ๑ รวมถึงเป้าหมายและงบประมาณที่ได้รับ - นำแผนฯ เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ - เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ <u>ส่วนกลาง</u>* ทราบ ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑	ต.ค. ๖๑	จนท.ศบร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (แบบ ศบร.๐๒)
๓	- นำแผนปฏิบัติงานประจำปีมาจัดทำแผนการดำเนินงานรายเดือนของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม - เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ (ไม่ต้องส่งไปยัง <u>ส่วนกลาง</u>*)	ทุกเดือน	จนท.ศบร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม (แบบ ศบร.๐๓)
๔	- จัดทำแผนเป้าหมายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จาก ศบร๐๑) - นำแผนฯ เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ - เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ <u>ส่วนกลาง</u>* ทราบ ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑	ต.ค. ๖๑	จนท.ศบร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (แบบ ศบร.๐๔)
๕	รายงานการใช้จ่ายเงิน ในการดำเนินงานของ ศบร. ตามแบบฟอร์ม ศบร.๐๕ ให้แรงงานจังหวัดทราบ และส่ง <u>ส่วนกลาง</u>* ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในวันที่ ๒ ของทุกเดือน	ทุกเดือน	สำนักงาน แรงงาน จังหวัด	แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินในการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (แบบ ศบร.๐๕)
๖	รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน (แบบ ศบร.๐๖/๑) และการติดตามผล (แบบ ศบร.๐๖/๒) ให้แรงงานจังหวัดทราบ และให้ <u>ส่วนกลาง</u>* ทาง e-mail : mol.esb2557@gmail.com	ทุกเดือน	จนท.ศบร.	แบบรายงานผลการดำเนินงาน ศบร.ประจำเดือน (แบบ ศบร.๐๖/๑ และ ๐๖/๒)
๗	- ทำแบบ Check List - เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณา - เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วให้ส่งแบบ Check List ไปยัง <u>ส่วนกลาง</u>* ทาง e-mail : mol.esb2557@gmail.com เป็นรายไตรมาส ตามระยะเวลาที่กำหนด	ธ.ค. ๖๑ มี.ค. ๖๒ มี.ย. ๖๒ ก.ย. ๖๒	จนท.ศบร.	แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (แบบ ศบร.๐๗)

หมายเหตุ * ส่วนกลางหมายถึง สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

๒) ตารางการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม	เดือน												รายงานส่ง
	ต.ค. ๖๑	พ.ย. ๖๑	ธ.ค. ๖๑	ม.ค. ๖๒	ก.พ. ๖๒	มี.ค. ๖๒	เม.ย. ๖๒	พ.ค. ๖๒	มิ.ย. ๖๒	ก.ค. ๖๒	ส.ค. ๖๒	ก.ย. ๖๒	
ศปร. ๐๑											↔	↔	-
ศปร. ๐๑/๑											↔	↔	สรจ. และ ส่วนกลาง
ศปร. ๐๒	↔												สรจ. และ ส่วนกลาง
ศปร. ๐๓	↔												เฉพาะ สรจ.
ศปร. ๐๔	↔												สรจ. และ ส่วนกลาง
ศปร. ๐๕	↔												สรจ. และ ส่วนกลาง
ศปร. ๐๖/๑	↔												สรจ. และ ส่วนกลาง
ศปร. ๐๖/๒	↔												สรจ. และ ส่วนกลาง
ศปร. ๐๗			↔			↔			↔			↔	สรจ. และ ส่วนกลาง



ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรายงาน แบบฟอร์มการสำรวจ

- ๑) แบบสำรวจความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศปร.๐๑)
- ๒) แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศปร.๐๑/๑)
- ๓) แบบฟอร์ม แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ศปร.๐๒)
- ๔) แบบฟอร์ม แผนการดำเนินงานรายเดือน (ศปร.๐๓)
- ๕) แบบฟอร์ม แผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ศปร.๐๔)
- ๖) แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินในการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศปร.๐๕)
- ๗) แบบรายงานผลการดำเนินงาน ณ ศปร.ประจำเดือนและการติดตามผล (ศปร.๐๖/๑) (ศปร.๐๖/๒)
- ๘) แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศปร.๐๗)



แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ
ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
จังหวัด.....

คำชี้แจง

แบบสำรวจความคิดเห็นฉบับนี้ เป็นการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ได้รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

- ๑.๑ เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๑.๒ อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๐ ปี ขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ☐ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพปัจจุบัน ☐ นายจ้าง/สถานประกอบการ ☐ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ☐ ผู้ว่างงาน
☐ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการใช้บริการ

- ๒.๑ ท่านรู้จัก ศปร. / เคาน์เตอร์ฯ จากสื่อหรือช่องทางใด
☐ สื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ เป็นต้น
☐ จากเจ้าหน้าที่ / บุคลากรของส่วนราชการ ภายใน/ภายนอกกระทรวงแรงงาน
☐ จากการบอกต่อของผู้ที่มารับบริการ
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
- ๒.๒ ท่านมาใช้บริการ ณ ศปร./เคาน์เตอร์ฯ บ่อยครั้งเพียงใด
☐ มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ☐ มากกว่า ๑ ครั้ง (รู้จักและกลับมาใช้บริการอีก)
- ๒.๓ ท่านเดินทางมาใช้บริการ ณ ศปร./เคาน์เตอร์ฯ มีความสะดวกและประหยัดเพียงใด
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยมาก
- ๒.๔ ท่านคิดว่า ศปร./เคาน์เตอร์ฯ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐเพียงใด
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยมาก
- ๒.๕ วันนี้ท่านมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (โปรดระบุชื่องานบริการ)
☐ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ชื่องานบริการ.....
☐ กรมการจัดหางาน ชื่องานบริการ.....
☐ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชื่องานบริการ.....
☐ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ชื่องานบริการ.....
☐ สำนักงานประกันสังคม ชื่องานบริการ.....

ส่วนที่ ๓ ความต้องการด้านการให้บริการ

- ๓.๑ ท่านต้องการให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (โปรดระบุชื่องานบริการ)
☐ งานบริการข้อมูลข่าวสาร ชื่องานบริการ.....
☐ งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ชื่องานบริการ.....
☐ งานบริการเบ็ดเสร็จ ชื่องานบริการ.....
☐ งานบริการอื่นๆ ชื่องานบริการ.....
- ๓.๒ ท่านต้องการให้ ศปร./เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการในวันและช่วงเวลาใด
☐ ให้บริการเฉพาะวัน จันทร์ - ศุกร์ ☐ ๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.
☐ ให้บริการเฉพาะวัน จันทร์ - เสาร์ ☐ ๐๙.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.
☐ ให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ☐ ๑๐.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว พุดจาสุภาพ อภัยภัยดี					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
๑.๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒.๑ มีผังเพื่ออธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒.๓ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
๓. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
๓.๑ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
๓.๒ การประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม					
๓.๓ มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, กระดานข่าว และ e-mail/สื่อ ICT					
๓.๔ ช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ จำนวนงานบริการเหมาะสม ครบถ้วนตามความต้องการ					
๔.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
๕. ด้านสารสนเทศ					
๕.๑ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
๕.๒ ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง					
๕.๓ ระบบสืบค้นข้อมูล มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๖.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๖.๒ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๖.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๖.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้มาใช้บริการจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๐๐๐๐ ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ๐๐๐๐



สรุปผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการ
ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ได้รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อการพัฒนาการให้บริการประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ (จำนวนผู้ให้ข้อมูล)

- ๑.๑ เพศ [ชาย คน] [หญิง..... คน]
๑.๒ อายุ [ต่ำกว่า ๒๐ ปี คน] [๒๑ - ๓๐ ปี คน] [๓๑ - ๔๐ ปี คน] [๔๑ - ๕๐ ปี คน]
[มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป คน]
๑.๓ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา คน ปวช./ปวส./อนุปริญญา คน
ปริญญาตรี คน สูงกว่าปริญญาตรี คน
๑.๔ อาชีพ นายจ้าง/สถานประกอบการ คน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน คน ผู้ว่างงาน คน
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คน นักเรียน/นักศึกษา คน อื่น ๆ คน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการใช้บริการ (จำนวนสื่อการเข้าถึง/การมาติดต่อ/ความสะดวกในการเข้าถึง/ประโยชน์ที่ได้รับ)

- ๒.๑ รู้จัก ศปร. / เคาน์เตอร์ฯ จากสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ
• สื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ เป็นต้น จำนวน คน
• จากเจ้าหน้าที่ / บุคลากรของส่วนราชการ ภายใน/ภายนอกกระทรวงแรงงาน จำนวน คน
• จากการบอกต่อของผู้ที่มารับบริการ จำนวน คน
• อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน คน
๒.๒ ท่านมาใช้บริการ ณ ศปร./เคาน์เตอร์ฯ บ่อยครั้งเพียงใด
• พึ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน คน • เคยมาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน คน
๒.๓ ท่านเดินทางมาใช้บริการ ณ ศปร./เคาน์เตอร์ฯ มีความสะดวกและประหยัดเพียงใด
[มากที่สุด คน] [มาก คน] [ปานกลาง..... คน] [น้อย..... คน] [น้อยมาก..... คน]
๒.๔ ท่านคิดว่า ศปร./เคาน์เตอร์ฯ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐเพียงใด
[มากที่สุด คน] [มาก คน] [ปานกลาง..... คน] [น้อย..... คน] [น้อยมาก..... คน]
๒.๕ วันนี้นท่านมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (โปรดระบุชื่องานบริการ)
• สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• กรมการจัดหางาน จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• สำนักงานประกันสังคม จำนวน..... เรื่อง อาทิ

ส่วนที่ ๓ ความต้องการด้านการให้บริการ (จำนวนข้อเสนอด้านการบริการ)

- ๓.๑ ท่านต้องการให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (โปรดระบุชื่องานบริการ)
• งานบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• งานบริการเบ็ดเสร็จ จำนวน..... เรื่อง อาทิ
• งานบริการอื่นๆ จำนวน..... เรื่อง อาทิ
๓.๒ ท่านต้องการให้ ศปร./เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการในวันและช่วงเวลาใด
[จันทร์ - ศุกร์ จำนวน.....คน] [๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. จำนวน.....คน]
[จันทร์ - เสาร์ จำนวน.....คน] [๐๙.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. จำนวน.....คน]
[ทุกวันโดยไม่มีวันหยุด จำนวน.....คน] [๑๐.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. จำนวน.....คน]

**ส่วนที่ ๔ จำนวนผู้ให้บริการที่ให้คะแนนในส่วนของ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน**

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก จำนวน/ คน	พอใจ จำนวน/ คน	พอใจน้อย จำนวน/ คน	ไม่พอใจ จำนวน/ คน	ไม่พอใจมาก จำนวน/ คน
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว พุดจาสุภาพ อธิบายดี					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
๑.๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒.๑ มีผังเพื่ออธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒.๓ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
๓. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
๓.๑ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
๓.๒ การประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม					
๓.๓ มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, กระดานข่าว และ e-mail/สื่อ ICT					
๓.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ จำนวนงานบริการเหมาะสม ครบถ้วนตามความต้องการ					
๔.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
๕. ด้านสารสนเทศ					
๕.๑ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
๕.๒ ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง					
๕.๓ ระบบสืบค้นข้อมูล มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๖.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๖.๒ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๖.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๖.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
จังหวัด.....

เดือน.....

[illegible]



แผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

มิติการวัดผลการดำเนินงาน		ผลการดำเนินงานที่คาดหวัง			
๑. จำนวนผู้ใช้บริการที่คาดหวัง (ราย)					
๒. จำนวนงานบริการที่เปิดให้บริการ (งานบริการ)					
๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ศปร. (ร้อยละ)					
ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่องส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
	กรมการจัดหางาน				
	๑. หมวดส่งเสริมการมีงานทำ				
	๒. หมวดการไปทำงานต่างประเทศ				
	๓. หมวดแรงงานต่างด้าว				
	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน				
	๔. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (ประชาชน)				
	๕. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (สถานประกอบการ)				
	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน				
	๖. หมวดงานด้านการคุ้มครองแรงงาน				
	๗. หมวดงานด้านความปลอดภัยแรงงาน				
	๘. หมวดงานด้านสวัสดิการแรงงาน				
	๙. หมวดงานด้านมาตรฐานแรงงานไทย				
	สำนักงานประกันสังคม				
	๑๐. หมวดงานด้านกองทุนประกันสังคม				
	๑๑. หมวดสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (มาตรา ๓๓, ๓๔ และ ๔๐)				
	๑๒. หมวดกองทุนเงินทดแทน				
	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน				
	๑๓. หมวดงานด้านแรงงาน				
	๑๔. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ				
* หมายเหตุ : ๑. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ จัดทำแผนเป้าหมายประจำปี พ.ศ. โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องประเภทการให้บริการ ที่คาดว่าจะนำมาให้บริการตามแผน โดยการพิจารณาร่วมกันของคณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานระดับจังหวัด เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ ส่วนกลาง* ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ๒. ในกรณีที่ คณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานระดับจังหวัด เห็นว่ามีงานบริการเบ็ดเสร็จที่สามารถให้บริการได้ นอกเหนือจากที่ระบุใน ๑๔ หมวด ๘๔ งานบริการ ให้อธิบายเหตุผลเฉพาะว่า ทำไมจึงนับงานบริการนั้นเป็นงานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (อธิบายในช่องหมายเหตุ)					



รายงานการใช้จ่ายเงินในการดำเนินงาน

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

รายละเอียดค่าใช้จ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับ	จำนวนเงิน ที่เบิกจ่าย เดือน.....	จำนวนเงิน ที่เบิกจ่ายสะสม (ต.ค. - ๖๑)
๑. งบดำเนินงาน - ค่าจ้างเหมาพนักงาน - อื่นๆ (ระบุ.....)			
๒. งบประชาสัมพันธ์ - ค่าวัสดุสิ่งพิมพ์ :..... - ค่าวัสดุโฆษณา :..... - อื่นๆ (ระบุ.....)			
๓. ค่าสาธารณูปโภค - ค่าไฟฟ้า ประปา ไปรษณีย์ โทรศัพท์ - อื่นๆ (ระบุ.....)			
รวม			

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

* หมายเหตุ : ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ รายงานการใช้จ่ายเงิน ในการดำเนินงานของ ศบร. ให้แรงงานจังหวัดทราบ และส่ง ส่วนกลาง*
ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในวันที่ ๒ ของทุกเดือน



รายงานผลการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เชิงปริมาณ
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....ประจำเดือน.....

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่องส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
	กรมการจัดหางาน	ครั้ง	ครั้ง	ครั้ง	ราย
๑. หมวดส่งเสริมการมีงานทำ					
๑	รับลงทะเบียนผู้สมัครงานในประเทศ ผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)				
๒	รับลงทะเบียนนายจ้างผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)				
๓	รับแจ้งตำแหน่งงานว่างผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)				
๔	บริการนายจ้างคัดรายชื่อผู้สมัครงานผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน smartjob.doe.go.th)				
๕	แบบวัดบุคลิกภาพเพื่อการศึกษาต่อหรือการเลือกอาชีพ ด้วยระบบ Internet www.doe.go.th/vgnew.				
๖	ให้คำแนะนำด้านการประกอบอาชีพ				
๗	ให้คำแนะนำด้านการรับงานไปทำที่บ้าน				
๘	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (บุคคล) ท.ร.บ.1				
๙	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (กลุ่มบุคคล) ท.ร.บ.2				
๑๐	รับแบบฟอร์มใบลงทะเบียนผู้ว่าจ้างผู้รับงานไปทำที่บ้าน (แบบฟอร์ม)				
๑๑	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ				
๑๒	ให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารและการหางานแก่ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน				
๑๓	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน				
๑๔	รับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน				
๒. หมวดการไปทำงานต่างประเทศ					
๑๕	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานในประเทศให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ				
๑๖	ให้คำแนะนำการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง				
๑๗	ให้คำแนะนำการแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว				
๑๘	ให้คำแนะนำการไปทำงานต่างประเทศโดยกรมการจัดหางานจัดส่ง				
๑๙	ให้คำแนะนำคนหางานไปทำงานในต่างประเทศกับบริษัทจัดหางาน				
๒๐	ให้คำแนะนำการขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ				
๒๑	รับลงทะเบียนเพื่อแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th				
๒๒	ให้คำแนะนำการขอคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่างประเทศ				
๓. หมวดแรงงานต่างด้าว					
๒๓	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานครั้งแรกหรือเมื่อใบอนุญาตเดิมขาดอายุ				
๒๔	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ยังไม่ได้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร โดยนายจ้างยื่นขอรับใบอนุญาตแทน				
๒๕	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ถูกเนรเทศ/คนต่างด้าวที่เข้าเมือง โดยผิดกฎหมายและอยู่ระหว่างรอการส่งกลับ/คนต่างด้าวที่เกิดในประเทศแต่ไม่ได้สัญชาติไทย/คนต่างด้าวโดยผลของการถูกถอนสัญชาติ				
๒๖	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าว				
๒๗	ให้คำแนะนำการขอรับใบแทนใบอนุญาตกรณีชำรุดหรือสูญหาย				
๒๘	ให้คำแนะนำการแจ้ง การจ้างคนต่างด้าว (ในส่วนนายจ้าง) และการแจ้งการเข้าทำงานของคนต่างด้าว (ในส่วนคนต่างด้าว)				
๒๙	ให้คำแนะนำการแจ้งยกเลิกการอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว				
๓๐	ให้คำแนะนำการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบอนุญาตทำงาน				

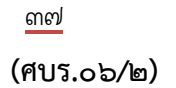
ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่องส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๓๑	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสำหรับคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือตามกฎหมายอื่น				
๓๒	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา				
๓๓	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา				
๓๔	ให้คำแนะนำการจ้างเข้าทำงานของคนต่างด้าว กรณีมีการเปลี่ยนนายจ้างของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา				
๓๕	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ				
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๔. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (ประชาชน)					
๓๖	รับแบบสมัครเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน/ฝึกเตรียมเข้าทำงาน/ฝึกยกระดับฝีมือ/ฝึกอาชีพเสริม (กพร. ๑๐๑)				
๓๗	รับแบบสมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (กพร. ๒๐๑)				
๓๘	บริการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบ e-learning				
๓๙	ให้คำแนะนำการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ				
๕. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (สถานประกอบการ)					
๔๐	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ				
๔๑	ให้คำแนะนำการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ดำเนินการฝึกภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ ของสถานประกอบการ				
๔๒	ให้คำแนะนำการออกเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่สถานประกอบการ				
๔๓	ให้คำแนะนำการขออนุญาตเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน				
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
๖. หมวดงานด้านการคุ้มครองแรงงาน					
๔๔	รับแบบแจ้งการจ้างลูกจ้างเด็ก อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร.๒)				
๔๕	รับแจ้งการสิ้นสุดการจ้างลูกจ้างเด็กอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร. ๔)				
๔๖	รับแบบคำร้องเรียนงานตรวจแรงงาน (แบบฟอร์ม)				
๔๗	ให้คำแนะนำการรับเรื่องร้องทุกข์ ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน				
๔๘	ให้คำแนะนำการรับและพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง (มาตรา ๑๒๓ - ๑๒๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๑)				
๔๙	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมาย				
๕๐	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงาน				
๗. หมวดงานด้านความปลอดภัยแรงงาน					
๕๑	รับแบบคำร้องเรียนงานตรวจความปลอดภัยในการทำงาน				
๘. หมวดงานด้านสวัสดิการแรงงาน					
๕๒	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นคำร้องของลูกจ้าง กรณีนายจ้างย้ายสถานประกอบการกิจการตามมาตรา ๑๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๑				
๕๓	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายด้านสวัสดิการแรงงาน				
๕๔	ให้คำแนะนำการจัดสวัสดิการนอกกฎหมาย เช่น การจัดตั้งมณนมแม่ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กใน สปก. การจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น				
๕๕	ให้คำแนะนำการขอยืมเงินกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน				
๕๖	ให้คำแนะนำการดำเนินกิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดใน สปก. เช่น โรงงานสีขาว มยส.				
๙. หมวดงานด้านมาตรฐานแรงงานไทย					
๕๗	ให้คำแนะนำการส่งเสริมความรู้มาตรฐานแรงงานไทยและความรับผิดชอบทางสังคมด้านแรงงาน (Corporate Social Responsibility : CSR) แก่นายจ้าง/ลูกจ้าง				
๕๘	ให้คำแนะนำการส่งเสริม สปก. เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดี (GLP) ไปใช้บริหารจัดการแรงงาน				
สำนักงานประกันสังคม					
๑๐. หมวดงานด้านกองทุนประกันสังคม					
๕๙	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนหรือการแจ้งรับผู้ประกันตน เข้าทำงาน				
๖๐	รับแบบคำขอเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๐)				
๖๑	รับแบบคำขอสมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ (สปส.๑-๔๐)				

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่องส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๖๒	รับแบบหนังสือแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๓ (สปส.๖-๐๙)				
๖๓	รับแบบหนังสือแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๑)				
๖๔	รับแบบแจ้งความจำนงค์ไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ (สปส.๑-๔๐/๒)				
๖๕	รับแบบเลือกสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์ (สปส.๙-๐๒)				
๖๖	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนนายจ้าง กองทุนประกันสังคม				
๖๗	ให้คำแนะนำการขอมีบัตรประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เป็นแรงงานต่างด้าว				
๖๘	ให้คำแนะนำการกำหนดสิทธิ/การเปลี่ยนสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์				
๖๙	รับเรื่องร้องเรียนผู้ประกันตน				
๗๐	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบตามมาตรา ๓๓, ๓๙, ๔๐				
๗๑	รับแบบคำขอส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยหักบัญชีธนาคาร				
๗๒	ให้คำแนะนำการขอรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ที่ชำระไว้แล้วคืน				
๗๓	รับแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของผู้ประกันตน (สปส.๖-๑๐)				
๗๔	รับแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของนายจ้าง (สปส. ๖-๑๕)				
๗๕	รับแจ้งเปลี่ยนทางเลือกการส่งเงินสมทบผู้ประกันตน มาตรา ๔๐				
๗๖	บริการตรวจสอบข้อมูลประกันสังคม ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (MOL Smart Service)				
๑๑. หมวดสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (มาตรา ๓๓, ๓๙ และ ๔๐)					
๗๗	รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี				
๑๒. หมวดกองทุนเงินทดแทน					
๗๘	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน				
๗๙	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบจากนายจ้างกองทุนเงินทดแทน				
๘๐	รับแบบขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากกองทุนเงินทดแทน				
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน					
๑๓. หมวดงานด้านแรงงาน					
๘๑	บริการข้อมูลสถานการณ์ด้านแรงงาน				
๘๒	บริการข้อมูลอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ/ค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ/ค่าจ้างรายชั่วโมงสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา				
๘๓	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภารกิจ กระทรวงแรงงาน ทุกกรม				
๘๔	บริการตรวจสอบสิทธิการขอรับเงินคืนภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th				
๘๕	บริการรับคำร้องขอคืนเงินภาษี และสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ				
๘๖	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน				
๑๔. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ					
๘๗	รับสมัครผู้ประสงค์เข้าร่วมโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ				
๘๘	รับสมัครฝึกอาชีพ/สาธิตอาชีพอิสระ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสถานที่และความเหมาะสม)				
๘๙	รับสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน				
งานบริการอื่นๆ (ถ้ามี)					
๑	โปรดระบุชื่อ.....				
๒	โปรดระบุชื่อ.....				
รวมผลการให้บริการ					
ความพึงพอใจ					

หมายเหตุ : การรายงานผลให้ระบุจำนวนเป็นตัวเลขลงในช่องว่างของแต่ละงานบริการ

: กรณีที่มีการให้บริการที่ไม่ตรงตามชื่องานบริการทั้ง ๘๙ ชื่องาน ให้ระบุการให้บริการลงในหมวดงานบริการอื่นๆ

: กรณีการให้บริการรับเรื่องส่งต่อ ของศูนย์ฯ ที่มีหน่วยงานเจ้าของภารกิจมานั่งร่วมให้บริการ ให้ถือว่าวันที่มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของภารกิจมานั่งร่วมให้บริการในวันนั้น เป็นการบริการเบ็ดเสร็จของศูนย์บริการร่วมฯ (รายงานผลในช่องเบ็ดเสร็จ)



ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....ประจำเดือน.....

[illegible]



แบบ Check List เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
จังหวัด.....

ข้อมูลจากแบบ Check List จะนำไปพัฒนารูปแบบและกระบวนการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนในปีต่อไป
(สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้กรอกข้อมูล)

๑. แหล่งงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/จังหวัด

๑.๑ ☐ กระทรวงแรงงาน (สป.) ๑.๒ ☐ งบประมาณ CEO ๑.๓ ☐ งบประมาณของแต่ละหน่วยงาน

๒. จำนวนผู้ใช้บริการและผลสำรวจความพึงพอใจ (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

ผลการดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
จำนวนผู้ใช้บริการ												
ร้อยละความพึงพอใจ												

๓. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

๓.๑. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

- ☐ มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- ☐ จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- ☐ จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา
- ☐ มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- ☐ จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- ☐ มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายช่องทาง
 - ☐ โทรศัพท์ หมายเลข.....hotline สายด่วน
 - ☐ โทรสาร หมายเลข.....
 - ☐ วิทยู สถานี.....ทุกวัน.....ของสัปดาห์ ตั้งแต่เวลา.....น.
 - ☐ เว็บไซต์ www..... e-mail.....
 - ☐ มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง
 - ☐ อื่นๆระบุ.....

๓.๒ เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

- ☐ การล่วงเวลาทำการหรือพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- ☐ เปิดให้ยื่นคำขอไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร
- ☐ จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ ระบุ.....
(เช่น ทุกวันพุธของสัปดาห์ ให้บริการ ณ อำเภอตะกั่วป่า หรือทุกวันจันทร์สัปดาห์ที่ ๓ ของเดือน
ร่วมกับเทศบาลเมือง ณ สำนักงานเทศบาล เป็นต้น)
- ☐ จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชน ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือรับคำขอแทนได้
- ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๓.๓ มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

- ☐ การจัดกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- ☐ จัดให้มีแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า
- ☐ มีการจัดทำแผนปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- ☐ ดำเนินการตามแผนที่กำหนดและมีการติดตามผลตามแผนปฏิบัติงาน

๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

- ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรม ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี
- ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
- ☐ มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน(ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ) ให้สามารถบริการแทนกันได้
- ☐ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบในการให้บริการ
- ☐ อื่นๆ ระบุ.....

๓.๕ จัดให้มีสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่เหมาะสม

- ☐ จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี
- ☐ มีแบบฟอร์มคำร้อง หรือตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ
- ☐ มีเก้าอี้นั่งรอบริการที่เพียงพอ
- ☐ จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอให้บริการ
- ☐ มีบริการหนังสือพิมพ์ แผ่นพับให้อ่านขณะรอ
- ☐ มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ
- ☐ มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- ☐ มีโทรศัพท์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ
- ☐ มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ
- ☐ มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
- ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

๓.๖ จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

- ☐ จัดขั้นตอนการให้บริการที่มีความเสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิว หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ
- ☐ มีการบันทึกวันและเวลาการให้บริการ ทุกขั้นตอน
- ☐ มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
- ☐ จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีการเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ
- ☐ มีใบเตือน/แจ้งให้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา
- ☐ มีการติดตามผลหลังการให้บริการ
- ☐ มีการลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องนำมาประกอบการยื่นคำขอ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

ทั้งนี้หากจังหวัดใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่ได้ปรากฏ ตามที่ได้รวบรวมไว้นี้ ให้แจ้งเพิ่มเติมได้

๔. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

.....

.....

***หมายเหตุ** ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ ทำแบบ Check List เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณา เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วให้ส่งแบบ Check List ไปยัง ส่วนกลาง* ทาง e-mail : mol.esb2557@gmail.com เป็นรายไตรมาส ตามระยะเวลาที่กำหนด

ที่ปรึกษา

- ปลัดกระทรวงแรงงาน
- รองปลัดกระทรวงแรงงาน
- อธิบดีกรมการจัดหางาน
- อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

ผู้ร่วมจัดทำ

- คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามผลการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- คณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- แรงงานจังหวัดลำพูน
- แรงงานจังหวัดภูเก็ต
- แรงงานจังหวัดนครสวรรค์
- แรงงานจังหวัดอุบลราชธานี
- แรงงานจังหวัดลำปาง
- แรงงานจังหวัดนครราชสีมา
- แรงงานจังหวัดพิษณุโลก
- แรงงานจังหวัดระยอง
- แรงงานจังหวัดขอนแก่น
- แรงงานจังหวัดหนองคาย
- แรงงานจังหวัดสระแก้ว
- แรงงานจังหวัดจันทบุรี
- แรงงานจังหวัดเพชรบูรณ์
- แรงงานจังหวัดกระบี่
- แรงงานจังหวัดนครปฐม
- แรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
- แรงงานจังหวัดสมุทรปราการ
- แรงงานจังหวัดระนอง
- แรงงานจังหวัดสุรินทร์
- แรงงานจังหวัดศรีสะเกษ
- แรงงานจังหวัดสระบุรี
- แรงงานจังหวัดราชบุรี
- แรงงานจังหวัดมุกดาหาร
- แรงงานจังหวัดมหาสารคาม
- แรงงานจังหวัดพะเยา
- แรงงานจังหวัดน่าน
- แรงงานจังหวัดอุทัยธานี
- แรงงานจังหวัดพิจิตร
- แรงงานจังหวัดลพบุรี
- แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี
- แรงงานจังหวัดนครพนม
- แรงงานจังหวัดสุโขทัย
- แรงงานจังหวัดตราด
- แรงงานจังหวัดยะลา
- แรงงานจังหวัดชัยภูมิ
- แรงงานจังหวัดเชียงใหม่
- แรงงานจังหวัดตรัง
- แรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์
- แรงงานจังหวัดสตูล
- แรงงานจังหวัดบึงกาฬ
- แรงงานจังหวัดปทุมธานี
- แรงงานจังหวัดบุรีรัมย์
- แรงงานจังหวัดชลบุรี
- แรงงานจังหวัดตาก
- แรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- แรงงานจังหวัดปราจีนบุรี
- แรงงานจังหวัดพังงา
- แรงงานจังหวัดนครศรีธรรมราช
- แรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- แรงงานจังหวัดเชียงราย
- แรงงานจังหวัดสกลนคร
- แรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- แรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- แรงงานจังหวัดปัตตานี
- แรงงานจังหวัดอุดรธานี
- แรงงานจังหวัดแพร่
- แรงงานจังหวัดยโสธร
- แรงงานจังหวัดชุมพร
- แรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด
- แรงงานจังหวัดกำแพงเพชร

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|-------------------------|--|
| • นางสาวภัทรพร สมัตร์ฐ์ | ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล |
| • นางสาวสมใจ ธรรมสโรช | ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน |
| • นางจรีพร วรรณบุตร | นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ ศบช. สตป. |
| • นายจิรศักดิ์ ชัยจำ | นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ ศบช. สตป. |
| • นายศุภชาติ ปิยไพร | นักวิชาการแรงงาน ศบช. สตป. |

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทร. ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๖๒, ๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๙

โทรสาร ๐ ๒๒๔๗ ๒๒๘๒

e-Mail : cts.molofficers@gmail.com



ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
<http://counterservice.mol.go.th>

ความสะดวกของท่าน คือบริการของเรา