



เช็ดมือ ก่อนทำงาน

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	
๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม	๑
๑.๒ หลักการของศูนย์บริการร่วม	๑
๑.๓ กฎ ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้อง	๒
๑.๔ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	๓
๑.๕ โครงสร้างส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	๔
บทที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน	
๒.๑ ความเป็นมา	๕
๒.๒ วัตถุประสงค์	๕
๒.๓ ประเภทการให้บริการ	๕
๒.๔ ช่องทางการให้บริการ	๕
๒.๕ คำจำกัดความ	๖
๒.๖ คณะกรรมการและคณะทำงาน	๖
บทที่ ๓ รายชื่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและกระบวนงานบริการ	
๓.๑ รายชื่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน	๗
๓.๒ กระบวนงานบริการ	๙
๓.๓ ผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔
บทที่ ๔ การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการรายงานการดำเนินงาน	
- การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการรายงานการดำเนินงาน	๑๕
- ตารางการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม	๑๖
- แผนผังแสดงขั้นตอนการรายงาน	๑๗
บทที่ ๕ แนวปฏิบัติ ขอบเขต และตัวชี้วัดพนักงานราชการ	
๕.๑ แนวปฏิบัติการให้บริการ	๑๘
๕.๒ ขอบเขตการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	๒๐
๕.๓ ตัวชี้วัดพนักงานราชการ	๒๑
บทที่ ๖ เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัดศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน	
๖.๑ เป้าหมาย	๒๓
๖.๒ ตัวชี้วัด	๒๕
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มสำรวจและแบบฟอร์มการรายงาน	

บทที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

(๑) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชน และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

(๒) การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วมอาจมีกระบวนการบริการที่มีการบูรณาการในระดับกรม/สำนักงาน เพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมารวมนั้น ๆ

(๓) การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-Oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

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

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ที่จะสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลา และทันเหตุการณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก

๑.๒ หลักการของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลาย ๆ เรื่องจากหลาย ๆ ส่วนราชการมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวง/จังหวัด ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัดนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆที่มาติดต่อทราบและสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก

(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 เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการแก้ไขปรับปรุงหรือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมสามารถดำเนินการได้ตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกา

๑.๓ กฎ ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้อง

(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 และให้นำความใน มาตรา ๓๐ และ มาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

(๒) มติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ : เห็นชอบให้พัฒนารูปแบบการบริการประชาชน โดยใช้รูปแบบการจัดการหน่วยเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ : เห็นชอบให้ส่วนราชการทำงานเชิงรุกเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการและนำงานบริการเข้าถึงประชาชน โดยให้ขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนไปในพื้นที่อื่น ๆ

๑.๔ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๑) วิสัยทัศน์

องค์กรที่เป็นเลิศด้านการประสานและขับเคลื่อนนโยบายด้านแรงงาน
Smart Manpower Management Organization

๒) พันธกิจ

(๑) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แปรลงนโยบายเป็นแนวทาง และแผนปฏิบัติการ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของกระทรวงแรงงาน

(๒) พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวงแรงงาน จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงแรงงานเพื่อให้เกิดการประหยัด คุ่มค่า และมุ่งผลสัมฤทธิ์

(๓) กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล การตรวจราชการกระทรวงและเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้ง ประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน

(๔) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การต่างประเทศและพัฒนา ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย

(๕) ส่งเสริมการวิเคราะห์ วิจัย ภาวะเศรษฐกิจแรงงานและสังคม การพัฒนาค่าจ้าง และรายได้ของประเทศ และงานด้านการแรงงาน

๓) ประเด็นยุทธศาสตร์

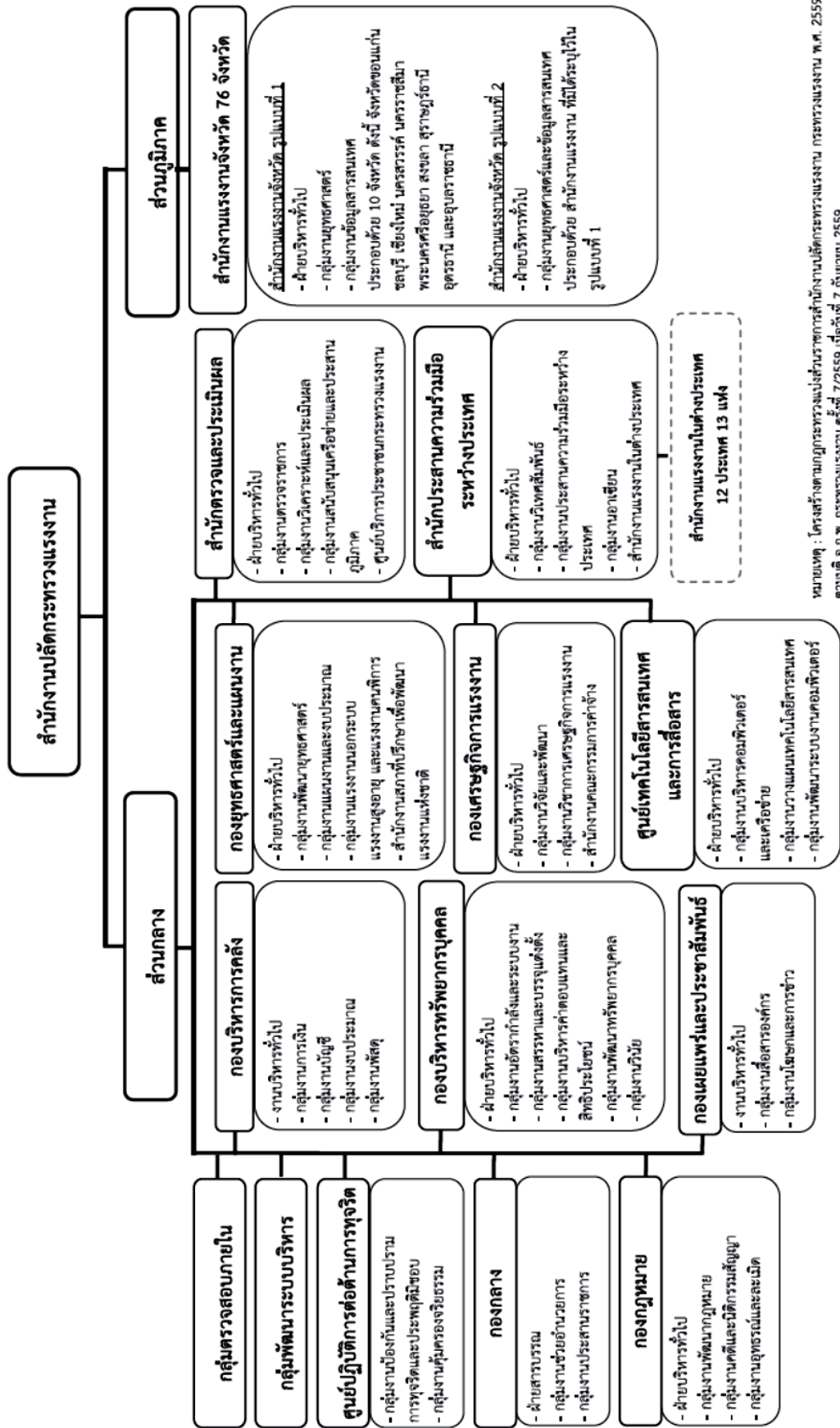
(๑) พัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

(๒) บริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง

(๓) บูรณาการการสร้างเครือข่ายและการให้บริการอย่างทั่วถึงทั้งในและต่างประเทศ

(๔) บริหารจัดการแรงงานนอกระบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

๑.๕ โครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



หมายเหตุ : โครงสร้างส่วนราชการกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ตามมติ อ.ก.พ. กระทรวงแรงงาน ครั้งที่ 7/2559 เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2559

บทที่ ๒

ข้อมูลทั่วไปศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๒.๑ ความเป็นมา

กระทรวงแรงงาน มีนโยบายนำบริการด้านแรงงานให้เข้าถึงประชาชนในทุกระดับพื้นที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้เริ่มให้มีการดำเนินการโครงการจัดตั้งและพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานเป็นโครงการนำร่อง จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดตาก ลำพูน ภูเก็ต และจังหวัดยะลา โดยนำแนวคิดพื้นฐานการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖๔ แห่ง ๖๒ จังหวัด (๒ แห่งในจังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดนนทบุรี)

๒.๒ วัตถุประสงค์

- เพื่อนำบริการด้านแรงงานให้เข้าถึงประชาชนและเน้นให้บริการความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่
- เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ประชาชนสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง
- เพื่อบูรณาการงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว

๒.๓ ประเภทการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน มีการให้บริการงาน ๓ ประเภท ได้แก่

(๑) การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการในสังกัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะเข้าสู่บริการอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

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

(๓) การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

๒.๔ ช่องทางการให้บริการ

งานบริการต่าง ๆ ในแต่ละประเภทอาจมีการให้บริการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

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

๒.๕ คำจำกัดความ

การบริการประชาชน หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการจนแล้วเสร็จตามคำขอของประชาชนที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่ส่วนราชการทำกับผู้รับบริการเพื่อให้ส่วนราชการกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การขออนุมัติ การรับรอง การรับจดทะเบียน และการรับเรื่อง

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

๒.๖ คณะกรรมการและคณะทำงาน

๑) คณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) แต่งตั้งโดยปลัดกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่

(๑) กำหนดกรอบ แนวทาง และวางแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๒) กำกับ ดูแล ติดตามและพัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

(๓) แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามความจำเป็น

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ปลัดกระทรวงแรงงานมอบหมาย

๒) คณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

แต่งตั้งโดยคณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่

(๑) ขับเคลื่อน สนับสนุน ส่งเสริม การดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ให้มีการพัฒนาคุณภาพของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ตามแนวทางที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน กำหนด

(๒) ทบทวน วางแผน จัดทำ และพัฒนากระบวนการบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(๓) พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๔) ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๕) จัดทำรายงานติดตามและสรุปผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานมอบหมาย

๓) คณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค) แต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจหน้าที่

(๑) บริหารจัดการ การดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในระดับจังหวัด

(๒) ทบทวนและพิจารณา กำหนดกรอบ แนวทาง วางแผน และประสานการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๓) ติดตาม และพัฒนาภารกิจบริการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) มอบหมาย

บทที่ ๓

รายชื่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและกระบวนการบริการ

๓.๑ รายชื่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เรียงตามวันที่จัดตั้ง)

ที่	จังหวัด	สถานที่ตั้งปัจจุบัน	วันที่จัดตั้ง
๑	ลำพูน	ที่ว่าการอำเภอป่าซาง	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘
๒	ภูเก็ต	ห้างสรรพสินค้าบีคซี 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	ห้างสรรพสินค้าบีคซี อำเภอเมือง	๑ กันยายน ๒๕๔๙
๑๔	ตราด	อาคารพาณิชย์ เลขที่ ๒๑/๓๘ ถนนมาบคังควา อำเภอเกาะช้าง	๑ ตุลาคม ๒๕๔๙
๑๕	สุราษฎร์ธานี	ที่ว่าการอำเภอเกาะพะงัน	๘ ธันวาคม ๒๕๔๙
๑๖	อุบลราชธานี	ห้างสรรพสินค้าบีคซี อำเภอเมือง	๓ มกราคม ๒๕๕๐
๑๗	ปัตตานี	ศาลากลางจังหวัด อำเภอเมือง	๘ มีนาคม ๒๕๕๐
๑๘	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์การค้ามาร์เก็ตวิลเลจหัวหิน อำเภอหัวหิน	๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๐
๑๙	ลำปาง	ห้างสรรพสินค้าบีคซี อำเภอเมือง	๑ มกราคม ๒๕๕๑
๒๐	ลพบุรี	ที่ว่าการอำเภอพัฒนานิคม	๙ มกราคม ๒๕๕๑
๒๑	นครปฐม	ศาลากลางจังหวัด (ส่วนหน้า) อำเภอเมือง	๑๘ มกราคม ๒๕๕๑
๒๒	ปทุมธานี	ห้างสรรพสินค้าบีคซี อำเภอดคลองหลวง	๒๓ มกราคม ๒๕๕๑
๒๓	หนองคาย	ที่ว่าการอำเภอโพนพิสัย	๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑
๒๔	สุพรรณบุรี	ที่ว่าการอำเภอสามชุก	๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑
๒๕	ขอนแก่น	ที่ว่าการอำเภอชุมแพ	๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑
๒๖	นครราชสีมา	ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ อำเภอเมือง	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑
๒๗	ระยอง	ห้าง แพชชั่น ซุปเปอร์ เซลติเนชั่น (ห้างแหลมทอง)	๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๑
๒๘	สกลนคร	ที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน	๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒
๒๙	เชียงราย	ที่ว่าการอำเภอแม่สาย	๑๐ มีนาคม ๒๕๕๒
๓๐	กระบี่	โรงเรียนชุมชนบ้านศาลาด่าน ตำบลศาลาด่าน อำเภอเกาะลันตา	๑๘ มีนาคม ๒๕๕๒
๓๑	ชลบุรี	นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อำเภอเมืองชลบุรี	๑ มกราคม ๒๕๕๓
๓๒	พระนครศรีอยุธยา	ที่ว่าการอำเภอบางปะอิน	๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๓
๓๓	เพชรบูรณ์	ที่ว่าการอำเภอบึงสามพัน	๕ สิงหาคม ๒๕๕๓
๓๔	บุรีรัมย์	สำนักงานประกันสังคมสาขานางรอง อ.นางรอง	๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๓
๓๕	แม่ฮ่องสอน	ที่ว่าการอำเภอปาย	๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๓

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

๓.๒ กระบวนการบริการ

ที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒ ได้มีพิจารณาให้มีการปรับปรุงหมวดหมู่และงานบริการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับงานบริการของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน รวมถึงความสะดวกต่อการให้บริการ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็น ๑๓ หมวด ๘๗ งานบริการ แบ่งเป็นการให้บริการหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑. ข้อมูลข่าวสาร ๘๗ งาน ๒. รับเรื่อง-ส่งต่อ ๒๔ งาน และ ๓. เบ็ดเสร็จ ๒๑ งาน

รายชื่องานบริการและประเภทการให้บริการ

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
	กรมการจัดหางาน				
	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	บริการวัตถุประสงค์ภาพเพื่อการศึกษาต่อและการเลือกอาชีพ ผ่านเว็บไซต์ www.employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๖	บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพ ผ่านเว็บไซต์ www.employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๗	บริการทดสอบทักษะด้านภาษาอังกฤษ ผ่านเว็บไซต์ www.employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๘	ให้คำแนะนำด้านการประกอบอาชีพ	✓			
๙	ให้คำแนะนำด้านการรับงานไปทำที่บ้าน	✓			
๑๐	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (บุคคล) ท.ร.บ.๑	✓	✓		✓
๑๑	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (กลุ่มบุคคล) ท.ร.บ.๒	✓	✓		✓
๑๒	รับแบบฟอร์มใบลงทะเบียนผู้ว่าจ้างผู้รับงานไปทำที่บ้าน (แบบฟอร์ม)	✓	✓		✓
๑๓	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ	✓			
๑๔	ให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารและการหางานแก่ผู้ประกอบการนิเวศน์ว่างงาน	✓			
๑๕	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการนิเวศน์ว่างงาน (URL เข้าใช้งาน empui.doe.go.th)	✓		✓	
๑๖	รับรายงานตัวผู้ประกอบการนิเวศน์ว่างงาน (URL เข้าใช้งาน empui.doe.go.th)	✓		✓	
	๒. หมวดการไปทำงานต่างประเทศ				
๑๗	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานในประเทศให้คนหางานไปทำงานต่างประเทศ	✓			
๑๘	ให้คำแนะนำการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง	✓			
๑๙	ให้คำแนะนำการแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว	✓			
๒๐	ให้คำแนะนำการไปทำงานต่างประเทศโดยกรมการจัดหางานจัดส่ง	✓			
๒๑	ให้คำแนะนำคนหางานไปทำงานในต่างประเทศกับบริษัทจัดหางาน	✓			

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๒๒	ให้คำแนะนำการขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ	✓			
๒๓	รับลงทะเบียนเพื่อแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th	✓		✓	
๒๔	ให้คำแนะนำการขอคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่างประเทศ	✓			
๓. หมวดแรงงานต่างด้าว					
๒๕	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานครั้งแรกหรือเมื่อใบอนุญาตเดิมขาดอายุ	✓			
๒๖	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ยังไม่ได้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรโดยนายจ้างยื่นขอรับใบอนุญาตแทน	✓			
๒๗	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ถูกเนรเทศ/คนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมายและอยู่ระหว่างรอการส่งกลับ/คนต่างด้าวที่เกิดในประเทศแต่ไม่ได้สัญชาติไทย/คนต่างด้าวโดยผลของการถูกถอนสัญชาติ	✓			
๒๘	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าว	✓			
๒๙	ให้คำแนะนำการขอรับใบแทนใบอนุญาตกรณีชำรุดหรือสูญหาย	✓			
๓๐	ให้คำแนะนำการแจ้งการจ้างคนต่างด้าว (ในส่วนนายจ้าง) และการแจ้งการเข้าทำงานของคนต่างด้าว (ในส่วนคนต่างด้าว)	✓			
๓๑	ให้คำแนะนำการแจ้งออกจากงานของคนต่างด้าว (ในส่วนของนายจ้าง)	✓			
๓๒	ให้คำแนะนำการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบอนุญาตทำงาน (เปลี่ยนชื่อ-สกุล/ชื่อบริษัท/สัญชาติ)	✓			
๓๓	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสำหรับคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือตามกฎหมายอื่น	✓			
๓๔	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๕	ให้คำแนะนำการแจ้งเข้าทำงานของคนต่างด้าว กรณีมีการเปลี่ยนนายจ้างของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๖	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ	✓			
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๔. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (ประชาชน)					
๓๗	รับสมัครเข้ารับการศึกษาอบรมฝีมือแรงงาน/ฝึกเตรียมเข้าทำงาน/ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน/ฝึกอาชีพเสริมผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๓๘	รับสมัครเข้ารับการศึกษาทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๓๙	รับยื่นคำขอสมุดประจำตัวผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๐	รับยื่นคำขอรับรองความรู้ความสามารถผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๑	รับยื่นคำขอเป็นผู้ประเมินความรู้ความสามารถผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๔๒	ให้แนะนำการเรียนรู้การฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (วีดีทัศน์) DSD Video Training ผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	✓			
๔๓	ให้คำแนะนำการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ	✓			
๕. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (สถานประกอบการ)					
๔๔	รับยื่นคำขอการรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๕	รับยื่นคำขอประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน (สท.๒) ผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๖	รับยื่นคำขอเป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๗	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ	✓			
๔๘	ให้คำแนะนำการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ดำเนินการฝึกภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ของสถานประกอบการ	✓			
๔๙	ให้คำแนะนำการออกเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่สถานประกอบการ	✓			
๕๐	ให้คำแนะนำการขออนุญาตเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	✓			
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
๖. หมวดงานด้านการคุ้มครองแรงงาน					
๕๑	รับแบบแจ้งการจ้างลูกจ้างเด็ก อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร.๒)	✓	✓		✓
๕๒	รับแจ้งการสิ้นสุดการจ้างลูกจ้างเด็กอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร. ๔)	✓	✓		✓
๕๓	รับแบบคำร้องเรียนงานตรวจแรงงาน (แบบฟอร์ม)	✓	✓		✓
๕๔	ให้คำแนะนำการรับเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	✓			
๕๕	ให้คำแนะนำการรับและพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง (มาตรา ๑๒๓ - ๑๒๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑) และมาตรา ๓๓-๓๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๓	✓			
๕๖	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	✓			
๕๗	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงานคุ้มครองแรงงาน	✓			
๗. หมวดงานด้านความปลอดภัยแรงงาน					
๕๘	รับเรื่องร้องเรียนงานตรวจความปลอดภัยในการทำงาน	✓	✓		✓
๘. หมวดงานด้านสวัสดิการแรงงาน					
๕๙	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นคำร้องของลูกจ้าง กรณีนายจ้างย้ายสถานประกอบการตามมาตรา ๑๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑	✓			
๖๐	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายด้านสวัสดิการแรงงาน	✓			
๖๑	ให้คำแนะนำการจัดสวัสดิการนอกกฎหมาย เช่น การจัดตั้งมุนนมแม่ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กในสปก. การจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น	✓			
๖๒	ให้คำแนะนำการขอยืมเงินกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน	✓			
๖๓	ให้คำแนะนำการดำเนินกิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดใน สปก. เช่น โรงงาน สีขาว มยส.	✓			

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เปิดเสร็จ	
๙. หมวดงานด้านมาตรฐานแรงงานไทย					
๖๔	ให้คำแนะนำการส่งเสริมความรู้มาตรฐานแรงงานไทยและความรับผิดชอบทางสังคมด้านแรงงาน (Corporate Social Responsibility : CSR) แก่นายจ้าง/ลูกจ้าง	✓			
๖๕	ให้คำแนะนำการส่งเสริม สปก. เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดี (GLP) ไปใช้บริหารจัดการแรงงาน	✓			
สำนักงานประกันสังคม					
๑๐. หมวดเงินสมทบและฐานทะเบียน					
๖๖	รับแบบคำขอเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๐)	✓	✓		✓
๖๗	รับแบบหนังสือแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๓ (สปส.๖-๐๙) มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๑)	✓	✓		✓
๖๘	รับแบบแจ้งความจำนงไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ (สปส.๑-๔๐/๒)	✓	✓		✓
๖๙	รับแบบเลือกสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์ (สปส.๙-๐๒)	✓	✓		✓
๗๐	รับแบบคำขอส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยหักบัญชีธนาคาร	✓	✓		✓
๗๑	รับแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของนายจ้าง (สปส. ๖-๑๕)	✓	✓		✓
๗๒	รับแบบคำขอรับเงินสมทบและเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายล่วงหน้ากรณียกเลิกบ้านอยู่อาศัย (สปส.๑-๔๐/๖)	✓	✓		✓
๗๓	รับแบบคำขอรับเงินคืนสำหรับผู้ประกันตนที่ทำงานกับนายจ้างหลายราย (สปส.๑-๒๓/๒)	✓	✓		✓
๗๔	รับแบบคำขอรับเงินคืนสำหรับผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (สปส.๑-๒๓/๓)	✓	✓		✓
๗๕	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนหรือการแจ้งรับผู้ประกันตน เข้าทำงาน	✓	✓		✓
๗๖	รับแจ้งเปลี่ยนทางเลือกการส่งเงินสมทบผู้ประกันตน มาตรา ๔๐	✓	✓		✓
๗๗	รับเรื่องร้องเรียนผู้ประกันตน	✓	✓		✓
๗๘	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	✓		✓	
๗๙	บริการตรวจสอบข้อมูลประกันสังคม ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (MOL Smart Service)	✓			
๘๐	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบตามมาตรา ๓๓, ๓๙	✓			
๘๑	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนนายจ้าง กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	✓			
๘๒	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบจากนายจ้างกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง	✓			
๘๓	ให้คำแนะนำการขอมีบัตรประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เป็นแรงงานต่างด้าว	✓			
๘๔	ให้คำแนะนำการกำหนดสิทธิ/การเปลี่ยนสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์	✓			
๘๕	ให้คำแนะนำการขอรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ที่ชำระไว้แล้วคืน	✓			
๘๖	ให้คำแนะนำการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของผู้ประกันตนผ่านระบบ e-service	✓			
๑๑. หมวดสิทธิประโยชน์					
๘๗	รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี	✓	✓		✓
๘๘	รับแบบขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากกองทุนเงินทดแทน	✓	✓		✓

ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน				
	๑๒. หมวดงานด้านแรงงาน				
๘๙	บริการข้อมูลสถานการณ์ด้านแรงงาน	✓			
๙๐	บริการข้อมูลอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ/ค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ/ค่าจ้างรายชั่วโมงสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา	✓			
๙๑	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภารกิจ กระทรวงแรงงาน ทุกกรม	✓			
๙๒	บริการตรวจสอบสิทธิการขอรับเงินคืนภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th	✓			
๙๓	บริการรับคำร้องขอคืนเงินภาษี และสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ	✓	✓		✓
๙๔	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	✓	✓		✓
	๑๓. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ				
๙๕	รับสมัครผู้ประสงค์เข้าร่วมโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ	✓	✓		✓
๙๖	รับสมัครฝึกอาชีพ/สาธิตอาชีพอิสระ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสถานที่และความเหมาะสม)	✓		✓	
๙๗	รับสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน	✓		✓	

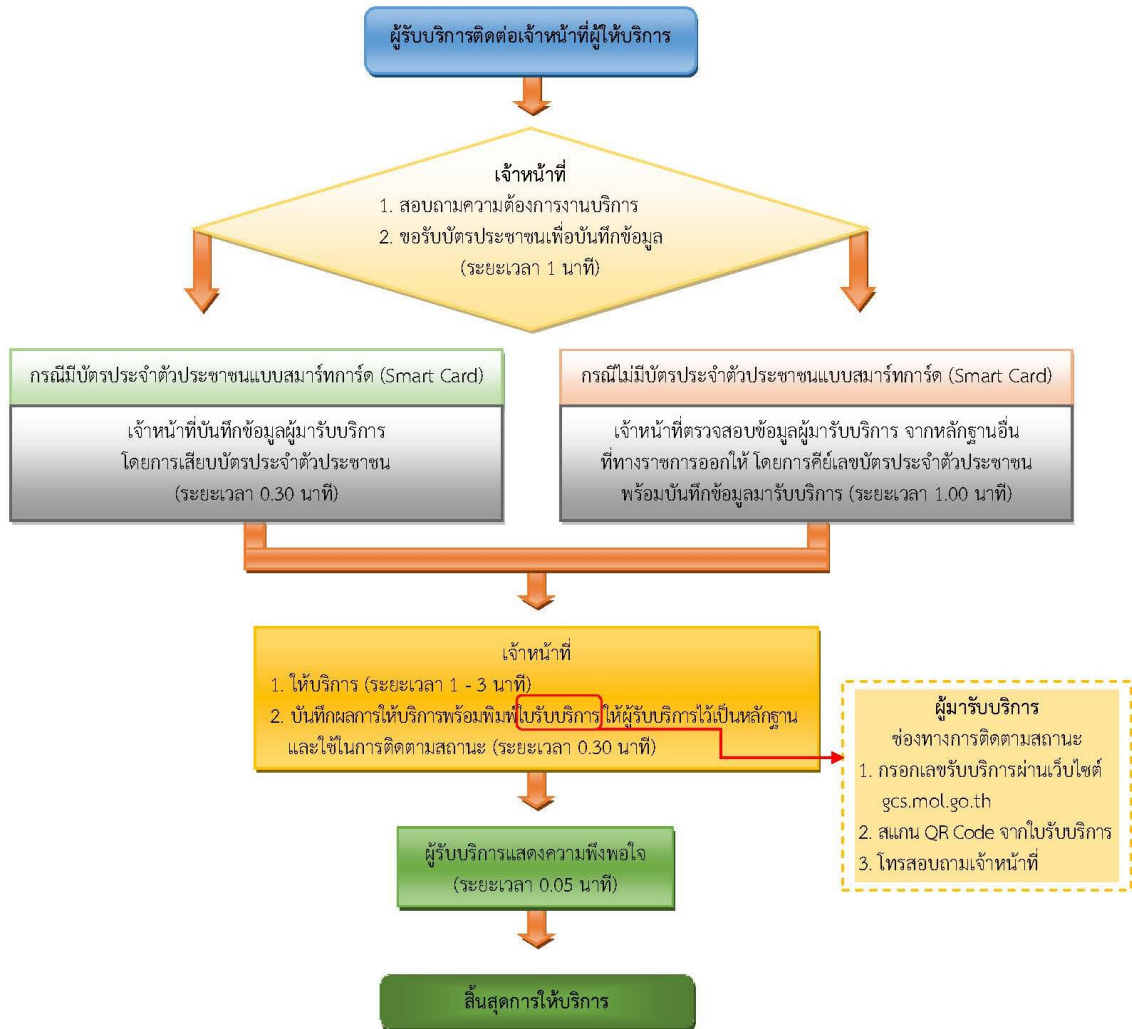
หมายเหตุ - เครื่องหมาย ✓ ในช่องประเภทการให้บริการ (ข่าวสาร, รับเรื่องส่งต่อ, เบ็ดเสร็จ) แสดงถึง รูปแบบหรือลักษณะการให้บริการของงานบริการ ทั้ง ๙๐ รายชื่องานบริการ ที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

- เครื่องหมาย ✓ ในช่องติดตามผล หมายถึง

- งานบริการรับเรื่องส่งต่อดังกล่าว เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานต้องติดตามให้หน่วยงานเจ้าของภารกิจรายงานสถานะการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
- ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะ การให้บริการผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ได้ด้วยการพิมพ์เลขที่รับบริการผ่านเว็บไซต์ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (gcs.mol.go.th) หรือ โดยการสแกน คิวอาร์โค้ด ที่ได้รับจากใบรับบริการ

๓.๓ ผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน/ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน



บทที่ ๔

การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการรายงานการดำเนินงาน

การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการรายงานการดำเนินงาน

การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติ	แบบฟอร์มที่ใช้
๑	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (โดยใช้เป้าหมายและกระบวนการบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ส่วนกลางแจ้ง) นำแผนฯ เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ <u>ส่วนกลาง*</u> ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ 	ต.ค. ๖๓	จนท.ศปร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (แบบ ศปร.๐๑)
๒	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของศูนย์บริการร่วมจังหวัดฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามแบบศปร. ๐๑/๑ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมถึงเป้าหมายและงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ นำแผนปฏิบัติงานฯ เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ <u>ส่วนกลาง*</u> ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ 	ต.ค. ๖๓	จนท.ศปร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (แบบ ศปร.๐๒)
๓	<ul style="list-style-type: none"> นำแผนปฏิบัติงานประจำปี (ศปร. ๐๒) มาจัดทำแผนการดำเนินงานรายเดือน เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ (ไม่ต้องส่งไปยัง <u>ส่วนกลาง*</u>) 	ทุกเดือน	จนท.ศปร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม (แบบ ศปร.๐๓)
๔	<ul style="list-style-type: none"> สรุปข้อมูลลงแบบ Check List เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณา เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วให้ส่งแบบ Check List ไปที่ <u>ส่วนกลาง*</u> ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com เป็นรายไตรมาส ตามระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือน) 	ธ.ค. ๖๓ มี.ค. ๖๔ มิ.ย. ๖๔ ก.ย. ๖๔	จนท.ศปร.	แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (แบบ ศปร.๐๔)
๕	รายงานการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงานของ ศปร. ให้แรงงานจังหวัดทราบ และส่ง <u>ส่วนกลาง*</u> ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com เป็นรายไตรมาส ตามระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือน)	ธ.ค. ๖๓ มี.ค. ๖๔ มิ.ย. ๖๔ ก.ย. ๖๔	สำนักงาน แรงงาน จังหวัด	แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินในการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (แบบ ศปร.๐๕)
๖	สำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๕๐ คน (๑ คนต่อ ๑ ชุด)	ภายใน เม.ย. ๖๔ - ก.ค. ๖๔	จนท.ศปร.	แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติ	แบบฟอร์มที่ใช้
๗	สรุปข้อมูลความคิดเห็นผู้ใช้บริการจากแบบ ศบร.๐๑ เสนอแรงงานจังหวัด และส่งสำเนาให้ส่วนกลาง* ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com เพื่อเป็นข้อมูลให้คณะทำงานฯ (ส่วนกลาง) พิจารณากระบวนการบริการที่จะให้บริการในปีงบประมาณถัดไป	ภายในวันที่ ๑๕ ส.ค. ๖๔	จนท.ศบร	แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ (แบบ ศบร.๐๑)

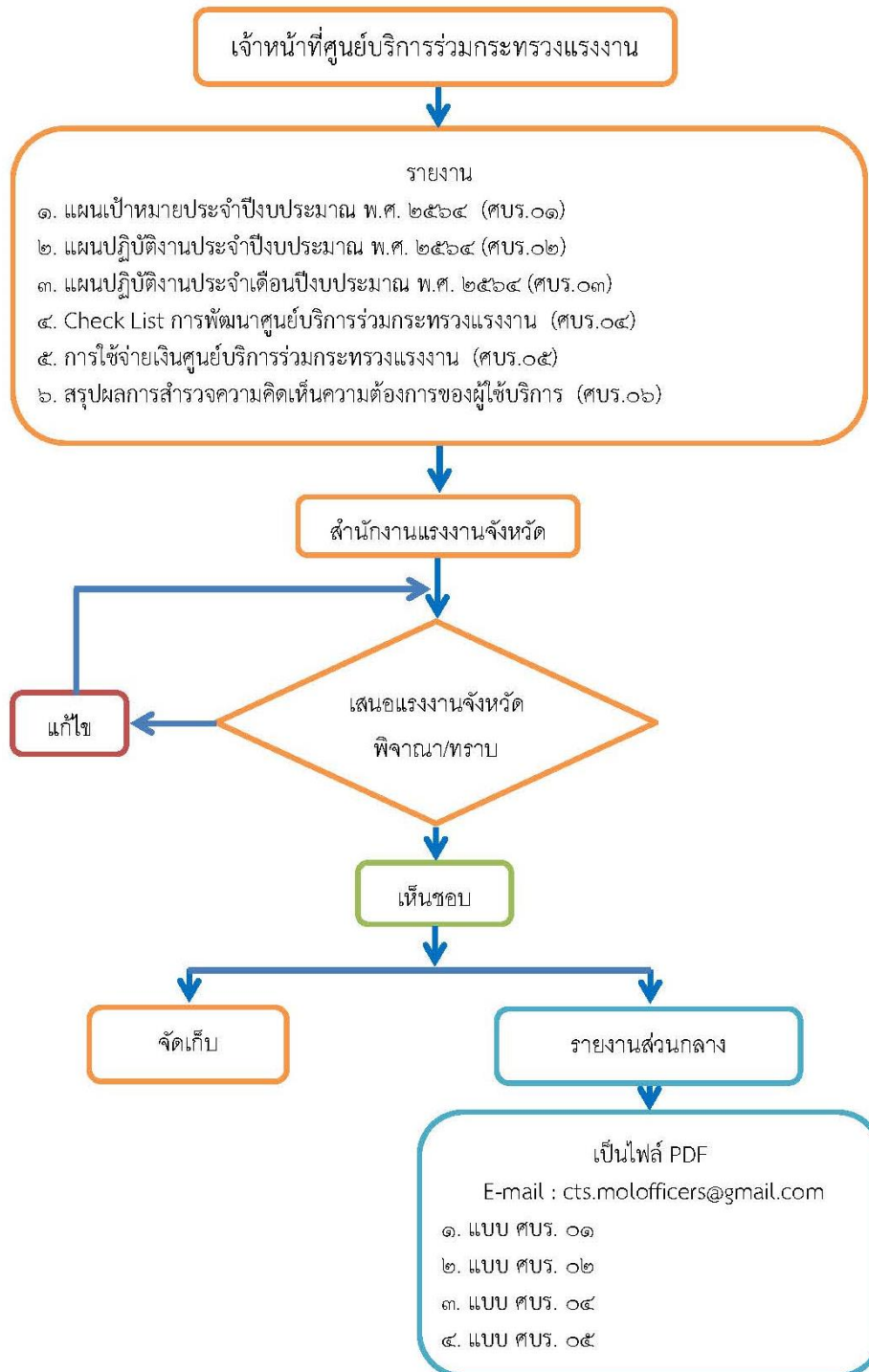
หมายเหตุ - ส่วนกลาง* หมายถึง สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

การรายงานการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม

ตารางกำหนดระยะเวลาการรายงาน

แบบฟอร์ม	รายงานส่ง												หมายเหตุ	
	ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	ก.พ. ๖๔	มี.ค. ๖๔	เม.ย. ๖๔	พ.ค. ๖๔	มิ.ย. ๖๔	ก.ค. ๖๔	ส.ค. ๖๔	ก.ย. ๖๔		
ศบร.๐๑	↔													สรจ. และ ส่วนกลาง
ศบร.๐๒	↔													สรจ. และ ส่วนกลาง
ศบร.๐๓	←												→	เฉพาะ สรจ.
ศบร.๐๔			↔			↔			↔			↔		สรจ. และ ส่วนกลาง
ศบร.๐๕			↔			↔			↔			↔		สรจ. และ ส่วนกลาง
สำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการ							←						→	สรุปแบบ ศบร.๐๖
ศบร.๐๖											↔			สรจ. และ ส่วนกลาง

แผนผังแสดงขั้นตอนการรายงาน



บทที่ ๕

แนวปฏิบัติ ขอบเขต และตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่

๕.๑ แนวปฏิบัติในการให้บริการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ	แนวทางปฏิบัติ ณ เคาน์เตอร์ฯ/ศปร.
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 อำเภอท่าंगไกลและศูนย์ราชการ กำหนดเปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ
๒. บุคลากร ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้เข้ารับบริการ	
๒.๑ การต้อนรับ/ทักทาย	สวัสดี ครับ/ค่ะ เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน 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/ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน ใส่เสื้อยืดคอปก/เสื้อโปโล/เสื้อชมรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน (สีม่วง)/กางเกง/กระโปรงสุภาพ - การเข้าร่วมงานพิธีการหรือกิจกรรมกับหน่วยงานราชการอื่น ใส่เสื้อสุภาพสีดำ หรือสีกรมท่า
๒.๖ การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การเพิ่มศักยภาพการให้บริการ (ความรู้ในงาน) และมีความพร้อมต่อการให้บริการ ๑. ให้ความสนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานผ่านระบบ สารสนเทศที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ๒. เข้าร่วมอบรมความรู้ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ๓. เข้าร่วมกิจกรรมของอำเภอ/จังหวัด ๔. เข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ - face book ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด - แฟนเพจ face book ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน - Line ช่องข่าว ศปร.นิวส์ - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ (จับคู่ จันท.ใหม่ - จันท.เก่า)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ	แนวทางปฏิบัติ ณ เคาน์เตอร์ฯ / ศปร.
๓. สถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ	
๓.๑ การประชาสัมพันธ์สถานที่	เน้นเอกลักษณ์ของกระทรวงแรงงาน สามารถมองเห็นได้เด่นชัด จัดทำป้ายแสดงที่ตั้ง โดยมีป้ายแสดงสถานที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานภายนอกอาคาร/ภายในอาคาร (สัญลักษณ์กระทรวงแรงงาน+ชื่อเคาน์เตอร์ฯ/ศปร.+จังหวัด)
๓.๒ การประชาสัมพันธ์งานบริการ	จัดทำผังแสดงประเภทงานบริการ และงานบริการที่สามารถให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานได้
๓.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน	จัดทำบอร์ดประกาศ/ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่เสมอ
๓.๕ การแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จัดทำป้ายชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ชื่อ - สกุล และ ตำแหน่ง)
๓.๖ สภาพแวดล้อม/สถานที่ภายใน	สะอาด เป็นระเบียบ สะดวก และสวยงาม
๓.๗ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงาน	จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องเขียน, แบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม, เอกสาร/แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, บัตรคิวหรือช่องทางพิเศษ (กรณีมีผู้รับบริการมาก), จุดบริการน้ำดื่ม และจุดบริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ (สำหรับเคาน์เตอร์ฯ/ศปร.ที่มีความพร้อม สามารถพิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้มากกว่าที่แนวทางกำหนด)
๔. กระบวนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการจากเคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ทุกแห่ง ในมาตรฐานเดียวกัน และเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงานจึงได้พัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานด้วยระบบ “ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน”	
๔.๑ ความสะดวกและการได้รับบริการที่รวดเร็ว	ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จะนำข้อมูลหน้าบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ตการ์ดของผู้รับบริการ หรือนำเข้าจากฐานทะเบียนราษฎร กรมการปกครองผ่านการคีย์เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ให้ปรากฏในรูปแบบฟอร์มการขอรับบริการโดยอัตโนมัติเป็นการลดระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ
๔.๒ โปร่งใสและตรวจสอบได้	ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน มีการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการและประชาชนสามารถติดตามผลการบริการได้ด้วยตนเองผ่านการพิมพ์เลขที่รับบริการ หน้าเว็บไซต์ gcs.mol.go.th หรือโดยการสแกนคิวอาร์โค้ด จากใบรับบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่
๔.๓ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	โดยผู้รับบริการกดปุ่มแสดงความพึงพอใจจากระบบ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เมื่อสิ้นสุดการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

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

๕.๒ ขอบเขตการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ 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) ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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

๕.๓ ตัวชี้วัดพนักงานราชการ

จากมติที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน 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. สืบหาความต้องการของผู้รับบริการ วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของศูนย์ฯ	ระยะเวลาของการสืบหาความต้องการ ดำเนินการ วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของ ศปร.ภายในระยะเวลาที่กำหนด (เมษายน - กรกฎาคม)	๑๙ ^๑ สิงหาคม ขึ้นไป	๑๘ ^๒ สิงหาคม	๑๗ ^๓ สิงหาคม	๑๖ ^๔ สิงหาคม	๑๕ ^๕ สิงหาคม ลงมา
๒. จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดเป้าหมายประจำปี	ระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และกำหนดเป้าหมายประจำปีแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓๐ ^๑ ตุลาคม ขึ้นไป	๒๕-๒๙ ^๒ ตุลาคม	๒๐-๒๔ ^๓ ตุลาคม	๑๕-๑๙ ^๔ ตุลาคม	๑๔ ^๕ ตุลาคม ลงมา
๓. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำเดือน (แผนการให้บริการ)	ระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำเดือน(แผนการให้บริการ) ในเดือนถัดไป แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	หลังวันที่ ๒๘ ^๑ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๘ ^๒ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๗ ^๓ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๖ ^๔ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๕ ^๕ ของทุกเดือน
๔. การบูรณาการ การให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน/อำเภอ เชียงรุก	จำนวนครั้ง ในการจัดกิจกรรมการบูรณาการให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน/อำเภอ เชียงรุก	-	-	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง
๕. ประชาสัมพันธ์งานบริการด้านแรงงานเชิงรุก	จำนวนช่องทาง ในการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านแรงงานเชิงรุก เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ เสียงตามสาย รายการวิทยุ ฯลฯ	-	-	๑ ช่องทาง	๒ ช่องทาง	๓ ช่องทาง
๖. การให้บริการประชาชนรอบ ๓ เดือน ๖ เดือน ๙ เดือน ๑๒ เดือน	- จำนวน ผู้มารับบริการข้อมูลข่าวสาร - จำนวน ผู้มารับบริการรับเรื่องส่งต่อ - จำนวน ผู้มารับบริการแบบเบ็ดเสร็จ	แต่ละจังหวัดกำหนดตามที่ได้รับมอบหมาย				
๗. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษา ดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ ให้มีความพร้อมในการให้บริการ	จำนวนครั้งของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแล วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ	-	๑ ครั้ง/เดือน	๒ ครั้ง/เดือน	๓ ครั้ง/เดือน	๔ ครั้ง/เดือน

หน้าที่รับผิดชอบตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน	ตัวชี้วัด	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
๘. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ สรุป และประมวล เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ สรุปและประมวล เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ และจัดส่ง ส่วนกลาง	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 รายเดือน 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/ เพื่อประชาสัมพันธ์และประสาน 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 เกิน๓วัน	หลังจาก กำหนด๓วัน	หลังจาก กำหนด๒วัน	หลังจาก กำหนด๑วัน	ภายใน วันที่กำหนด

บทที่ ๖

เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัดศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๖.๑ เป้าหมาย

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต้องนำส่งผลผลิต ตามกลยุทธ์ที่ ๒ : สร้างและพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายด้านแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันในพื้นที่ แผนงาน : พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิต : การขับเคลื่อนนโยบายด้านแรงงาน

กิจกรรมหลัก ประชาชนวัยแรงงานในพื้นที่ได้รับการด้านแรงงาน

กิจกรรมรอง ประสานการให้บริการด้านแรงงาน จำนวน ๒๗๙,๕๐๐ ราย (นับจากผลรวมการให้บริการข้อมูลข่าวสาร)

กิจกรรมรอง บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน จำนวน ๑๑๔,๕๙๕ ราย (นับจาก ผลรวมการให้บริการ รับเรื่องส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ)

ติดตามผล ร้อยละ ๕๐ ของความสำเร็จจากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อที่ได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย

ดังนั้น สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงกำหนดเป้าหมายการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ตารางเป้าหมายรายจังหวัด

ลำดับ	จังหวัด	ก. ประสานฯ	ก. บริหารจัดการฯ	ติดตามผล
๑	กระบี่	๔,๔๘๐	๑,๘๓๗	ร้อยละ ๕๐ ของความสำเร็จ จากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ที่ได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการ พัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับ สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย
๒	กาฬสินธุ์	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๓	กำแพงเพชร	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๔	ขอนแก่น	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๕	จันทบุรี	๔,๖๘๐	๑,๙๑๙	
๖	ชลบุรี	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๗	ชัยภูมิ	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๘	ชุมพร	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๙	เชียงราย	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๑๐	เชียงใหม่	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๑๑	ตรัง	๔,๐๐๐	๑,๖๔๐	
๑๒	ตราด	๔,๔๘๐	๑,๘๓๗	
๑๓	ตาก	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๑๔	นครปฐม	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๑๕	นครพนม	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๑๖	นครราชสีมา	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๑๗	นครศรีธรรมราช	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๑๘	นครสวรรค์	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๑๙	นนทบุรี (๑)	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	

ลำดับ	จังหวัด	ก. ประสานฯ	ก. บริหารจัดการฯ	ติดตามผล
๒๐	นนทบุรี (๒)	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	ร้อยละ ๕๐ ของความสำเร็จ จากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ที่ได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการ พัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับ สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย
๒๑	น่าน	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๒๒	บึงกาฬ	๓,๘๐๐	๑,๕๕๘	
๒๓	บุรีรัมย์	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๒๔	ปทุมธานี	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๒๕	ประจวบคีรีขันธ์	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๒๖	ปราจีนบุรี	๔,๖๘๐	๑,๙๑๙	
๒๗	ปัตตานี	๔,๖๘๐	๑,๙๑๙	
๒๘	พระนครศรีอยุธยา	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๒๙	พะเยา	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๓๐	พังงา	๔,๔๘๐	๑,๘๓๗	
๓๑	พิจิตร	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๓๒	พิษณุโลก	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๓๓	เพชรบุรี	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๓๔	เพชรบูรณ์	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๓๕	แพร่	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๓๖	ภูเก็ต	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๓๗	มหาสารคาม (๑)	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๓๘	มหาสารคาม (๒)	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๓๙	มุกดาหาร	๓,๘๐๐	๑,๕๕๘	
๔๐	แม่ฮ่องสอน	๔,๓๘๐	๑,๗๙๖	
๔๑	ยโสธร	๓,๙๐๐	๑,๕๙๙	
๔๒	ยะลา	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๔๓	ร้อยเอ็ด	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๔๔	ระนอง	๓,๘๐๐	๑,๕๕๘	
๔๕	ระยอง	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๔๖	ราชบุรี	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๔๗	ลพบุรี	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๔๘	ลำปาง	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๔๙	ลำพูน	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๕๐	ศรีสะเกษ	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๕๑	สกลนคร	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
๕๒	สตูล	๓,๘๐๐	๑,๕๕๘	
๕๓	สมุทรปราการ	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๕๔	สมุทรสาคร	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๕๕	สระแก้ว	๔,๖๘๐	๑,๙๑๙	
๕๖	สระบุรี	๔,๐๐๐	๑,๖๔๐	
๕๗	สุโขทัย	๔,๖๘๐	๑,๙๑๙	
๕๘	สุพรรณบุรี	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	

ลำดับ	จังหวัด	ก. ประสานฯ	ก. บริหารจัดการฯ	ติดตามผล
๕๙	สุราษฎร์ธานี	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	ร้อยละ ๕๐ ของความสำเร็จ จากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ที่ได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการ พัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับ สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย
๖๐	สุรินทร์	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๖๑	หนองคาย	๔,๕๘๐	๑,๘๗๘	
๖๒	อุดรธานี	๔,๑๐๐	๑,๖๘๑	
๖๓	อุทัยธานี	๓,๘๐๐	๑,๕๕๘	
๖๔	อุบลราชธานี	๔,๗๘๐	๑,๙๖๐	
รวมทั้งสิ้น		๒๗๙,๕๐๐	๑๑๔,๕๙๕	

หมายเหตุ - การกำหนดเป้าหมายการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ : ใช้วิธีการกำหนดตามช่วงเปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ ๑๕ ปี ขึ้นไปของแต่ละจังหวัด โดยอ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๒ : เมื่อกำหนดเป้าตามขั้นตอนส่วนที่ ๑ แล้ว มีเป้าหมายคงเหลือ จำนวน ๒๓,๘๐๐ ราย ใช้วิธีนำไปเฉลี่ย เป้าหมายที่เหลือให้กับศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานที่เป็นพนักงานราชการ ๓๕ จังหวัด

๖.๒ ตัวชี้วัด

การประมวลผลสัมฤทธิ์การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เป็นกระบวนการที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ดังนั้น จึงกำหนดให้ต้องดำเนินการประมวลผลสัมฤทธิ์ เป็นรายไตรมาส และรายปี โดยมีตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน				
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑. มิติด้านประสิทธิผล					
เชิงปริมาณ (ข้อมูลข่าวสาร) กิจกรรม : ประสานการให้บริการด้านแรงงาน ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย	≥ ๑๐๐	๙๕-๙๙.๙	๙๐-๙๔.๙	๘๕-๘๙.๙	< ๘๕
เชิงคุณภาพ (รับเรื่อง - ส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ) กิจกรรม : บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการ สู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย	≥ ๑๐๐	๙๕-๙๙.๙	๙๐-๙๔.๙	๘๕-๘๙.๙	< ๘๕
ติดตามผล ร้อยละความสำเร็จของผู้มารับบริการที่จัดส่ง (รับเรื่อง-ส่งต่อ) ได้รับการ บรรจุ และ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือ และ/หรือได้รับสิทธิ ประโยชน์ตามกฎหมาย	≥ ๕๐	๔๖-๔๙.๙	๔๑-๔๕.๙	๓๖-๔๐.๙	< ๓๖
๒. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ					
ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	≥ ๘๙	๘๔-๘๘.๙	๗๙-๘๓.๙	๗๔-๗๘.๙	< ๗๔

เกณฑ์การประเมินผล ๕ ระดับ
โดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับของเบสท์ (Best)

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความสำเร็จ
๕	๔.๒๑ – ๕.๐๐	ดีมาก
๔	๓.๔๑ – ๔.๒๐	ดี
๓	๒.๖๑ – ๓.๔๐	ปานกลาง
๒	๑.๘๑ – ๒.๖๐	พอใช้
๑	๑.๐๐ – ๑.๘๐	ปรับปรุง

การประมวลผลสัมฤทธิ์การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๑. มิติด้านประสิทธิผล

(เชิงปริมาณ) กิจกรรม : ประสานการให้บริการด้านแรงงาน

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย

$$= \frac{\text{ผลรวมการให้บริการข้อมูลข่าวสาร}}{\text{เป้าหมายเชิงปริมาณ}} \times 100$$

(เชิงคุณภาพ) กิจกรรม : บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย

$$= \frac{(\text{ผลรวมการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ} + \text{เบ็ดเสร็จ})}{\text{เป้าหมายเชิงคุณภาพ}} \times 100$$

(ติดตามผล)

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของผู้มารับบริการที่จัดส่ง (รับเรื่อง-ส่งต่อ) ได้รับการบรรจุ และ/หรือ ผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือ และ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย เทียบกับเป้าหมาย

$$= \frac{(\text{ผลรวมผู้รับบริการที่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย})}{\text{เป้าหมายเชิงคุณภาพ}} \times 100$$

๒. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

$$= \frac{\text{ผลความพึงพอใจบวกกันตามเดือน}}{\text{จำนวนเดือนที่นำมาบวก}}$$

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรายงาน และแบบฟอร์มสำรวจ

- ๑) แบบฟอร์ม แผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ศบร.๐๑)
- ๒) แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ศบร.๐๒)
- ๓) แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ศบร.๐๓)
- ๔) แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๐๔)
- ๕) แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๐๕)
- ๖) แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ๗) แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศบร.๐๖)



แบบฟอร์ม การจัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

มิติการวัดผลการดำเนินงาน		ผลการดำเนินงานที่คาดหวัง			
๑. จำนวนผู้ใช้บริการที่คาดหวัง (ราย)					
๒. จำนวนงานบริการที่เปิดให้บริการ (งานบริการ)					
๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ศปร. (ร้อยละ)					
ที่	ชื่องานให้บริการที่คาดว่าจะให้บริการตามแผน	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่องร้องขอ	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. หมวดเงินสมทบและฐานทะเบียน				
	๑๑. หมวดสิทธิประโยชน์				
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน					
	๑๒. หมวดงานด้านแรงงาน				
	๑๓. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ				



แบบ Check List เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
จังหวัด.....

ข้อมูลจากแบบ Check List จะนำไปพัฒนารูปแบบและกระบวนการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนในปีต่อ ๆ ไป
(สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้กรอกข้อมูล)

๑. แหล่งงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/จังหวัด

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

๒. จำนวนผู้ใช้บริการและผลสำรวจความพึงพอใจ (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

ผลการดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๓			พ.ศ. ๒๕๖๔								
	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 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา
- มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องข่าวสารหรือบริการได้หลายช่องทาง
 - โทรศัพท์ หมายเลข.....hotline สายด่วน
 - โทรสาร หมายเลข.....
 - สถานีวิทยุ.....ทุกวัน.....ของสัปดาห์ ตั้งแต่เวลา.....น.
 - เว็บไซต์ www..... e-mail.....
 - อื่น ๆ ระบุ.....

๓.๒ เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

- จัดให้มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนสืบค้นข้อมูลหรือบริการตนเองผ่านช่องทาง e-Services
- การให้บริการนอกเวลาราชการหรือในวันหยุดราชการ
- จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ ระบุ.....
- 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
- มีการออกแบบพื้นที่บริการคำนึงถึงผู้พิการ
- จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอให้บริการ
- มีบริการหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ให้อ่านขณะรอ
- มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ
- มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ
- 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

.....

.....

.....

.....



แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงิน
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
จังหวัด.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

รายละเอียดค่าใช้จ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับ	จำนวนเงิน ที่เบิกจ่าย เดือน.....	จำนวนเงิน ที่เบิกจ่ายสะสม (ต.ค. ๖๓ -๖๔)
งบดำเนินงาน - ค่าจ้างเหมาบริการ			
- ค่าใช้จ่ายประชาสัมพันธ์ (โปรดระบุรายละเอียด เช่น จัดทำโปสเตอร์ แผ่นพับ บอร์ด นิทรรศการ ฯลฯ)			
- ค่าสาธารณูปโภค (โปรดระบุรายละเอียด เช่น ค่าไฟฟ้า ประปา ไปรษณีย์ โทรศัพท์)			
- อื่นๆ (ระบุ.....)			
รวม			

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....



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 | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| ๑.๒ อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๒๑ - ๓๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๓๑ - ๔๐ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๕๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๕๐ ปี ขึ้นไป | |
| ๑.๓ การศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> ปวช./ปวส./อนุปริญญา | |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| ๑.๔ อาชีพปัจจุบัน | <input type="checkbox"/> นายจ้าง/สถานประกอบการ | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน | <input type="checkbox"/> ผู้ว่างงาน |
| | <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .. |

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการใช้บริการ

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

ส่วนที่ ๓ ความต้องการในการให้บริการ

- ๓.๑ ท่านต้องการให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (โปรดระบุชื่องานบริการ)
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร ชื่องานบริการ.....
- งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ชื่องานบริการ.....
- งานบริการเบ็ดเสร็จ ชื่องานบริการ.....
- งานบริการอื่นๆ ชื่องานบริการ.....
- ๓.๒ ท่านต้องการให้ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการในวันและช่วงเวลาใด
- ให้บริการเฉพาะวัน จันทร์ - ศุกร์ ๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.
- ให้บริการเฉพาะวัน จันทร์ - เสาร์ ๐๘.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.
- ให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ๑๐.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว พุดจาสุภาพ 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 มีช่องทางการรับข่าวสารที่หลากหลาย 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

.....

.....

.....



สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ
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 ศบร. / เคาน์เตอร์ฯ จากสื่อหรือช่องทางต่างๆ
- 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 ศบร./เคาน์เตอร์ฯ บ่อยครั้งเพียงใด
- เพิ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน คน • เคยมาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน คน
- ๒.๓ ท่านเดินทางมาใช้บริการ ณ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ มีความสะดวกและประหยัดเพียงใด
- [มากที่สุด คน] [มาก คน] [ปานกลาง..... คน] [น้อย..... คน] [น้อยมาก..... คน]
- ๒.๔ ท่านคิดว่า ศบร./เคาน์เตอร์ฯ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐเพียงใด
- [มากที่สุด คน] [มาก คน] [ปานกลาง..... คน] [น้อย..... คน] [น้อยมาก..... คน]
- ๒.๕ วันนี้ท่านมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (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 ท่านต้องให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (โปรดระบุชื่องานบริการ)
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน..... เรื่อง อาทิ
 - งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ จำนวน..... เรื่อง อาทิ
 - งานบริการเบ็ดเสร็จ จำนวน..... เรื่อง อาทิ
 - งานบริการอื่นๆ จำนวน..... เรื่อง อาทิ
- ๓.๒ ท่านต้องการให้ ศบร./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 จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้คะแนนในส่วนของ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก จำนวน/ คน	พอใจ จำนวน/ คน	พอใจน้อย จำนวน/ คน	ไม่พอใจ จำนวน/ คน	ไม่พอใจมาก จำนวน/ คน
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว พุดจาสุภาพ อภัยคดียดี					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
1.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
2.1 มีผังเพื่ออธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
3.1 มีช่องทางรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
3.2 การประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม					
3.3 มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, กระดานข่าว และ e-mail/สื่อ ICT					
3.4 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 จำนวนงานบริการเหมาะสม ครบถ้วนตามความต้องการ					
4.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
5. ด้านสารสนเทศ					
5.1 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
5.2 ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง					
5.3 ระบบสืบค้นข้อมูล มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
6.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
6.2 สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
6.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

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

- นายกฤตพัฒน์ ครุฑกุล ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล
- นางภัทรานิษฐ์ เขียวรอด ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
- นางจุรีพร วรรณบุตร นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ศบช. สตป.
- นายจิรศักดิ์ ชัยจำ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ศบช. สตป.
- นายศุภชาติ ปิยไพบร 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