****

**แบบ Check List เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน**

**(ศบร. 0๔)** หน้า ๑

จังหวัด

ข้อมูลจากแบบ Check Listจะนำไปพัฒนารูปแบบและกระบวนการให้บริการ

ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนในปีต่อ ๆ ไป

**(สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้กรอกข้อมูล)**

**1. แหล่งงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/จังหวัด**

 1.1 □กระทรวงแรงงาน (สป.) 1.2 □ งบประมาณ CEO 1.3 □งบประมาณของแต่ละหน่วยงาน

**2. จำนวนผู้ใช้บริการและผลสำรวจความพึงพอใจ** (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ผลการดำเนินการ | พ.ศ. 256๓ | พ.ศ. 256๔ |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**3. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน** (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

 **3.1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย**

 **🗆** มีเอกสาร/แผ่นผับ 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

 **3.2 เปิดช่องทางให้ประชานสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง**

 **🗆** จัดให้มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนสืบค้นข้อมูลหรือบริการตนเองผ่านช่องทางe-Services

 **🗆** การให้บริการนอกเวลาราชการหรือในวันหยุดราชการ

**🗆** จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ ระบุ

**🗆** จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชน ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือรับคำขอแทนได้

**🗆** อื่นๆ ระบุ

 **3.3 มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน**

 **🗆** การจัดกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน

**🗆** จัดให้มีแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า

**🗆** มีการจัดทำแผนปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

**🗆** ดำเนินการตามแผนที่กำหนดและมีการติดตามผลตามแผนปฏิบัติงาน

 **3.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ**

**(ศบร. 0๔)** หน้า ๒

**🗆** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรม ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

**🗆** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี

**🗆** เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

**🗆** มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน(ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ) ให้สามารถบริการแทนกันได้

**🗆** จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบในการให้บริการ

**🗆** อื่นๆ ระบุ

 **3.5 จัดให้มีสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่เหมาะสม**

**🗆** จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี

**🗆** มีแบบฟอร์มคำร้อง หรือตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ

**🗆** มีเก้าอี้นั่งรอบริการที่เพียงพอ

**🗆** มีการออกแบบพื้นที่บริการคำนึงถึงผู้พิการ

**🗆** จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอให้บริการ

**🗆** มีบริการหนังสือพิมพ์ แผ่นผับ ให้อ่านขณะรอ

**🗆** มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ

**🗆** มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

**🗆** มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ

**🗆** มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ

**🗆** มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร

**🗆** อื่น ๆ ระบุ.............................................................................................................

 **3.6 จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ**

**🗆** จัดขั้นตอนการให้บริการที่มีความเสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิว หรือจัดช่อง
 หรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ

**🗆** มีการบันทึกวันและเวลาการให้บริการ ทุกขั้นตอน

**🗆** มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

**🗆** จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีการเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือ
 หลายส่วนราชการ

**🗆** มีใบเตือน/แจ้งให้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา

**🗆** มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

**🗆** มีการลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้อง
 นำมาประกอบการยื่นคำขอ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

 ทั้งนี้หากจังหวัดใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่ได้ปรากฏ ตามที่ได้รวบรวมไว้นี้ ให้แจ้งเพิ่มเติมได้

**4. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข**