คู่มือ
การปฏิบัติงาน

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2570

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
สำนักตรวจและประเมินผล

คำนำ

กระทรวงแรงงาน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในภารกิจการดูแล และคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้นโยบายการนำบริการด้านแรงงานให้เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ กระทรวงแรงงาน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานขึ้น เพื่อนำบริการไปสู่ประชาชนในพื้นที่ที่เป็นแหล่งชุมชนหรือพื้นที่ห่างไกล โดยมุ่งหวังว่าการได้รับบริการด้านแรงงานเป็นไปอย่างทั่วถึงและทันเหตุการณ์ จะนำมาซึ่งการลดปัญหาด้านแรงงานได้อย่างแท้จริง

สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานได้รับทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอน วิธีการ และเป้าหมาย ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

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 ๘

๓.๒ กระบวนงานบริการ ๑๐

๓.๓ ผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๑๕

บทที่ ๔ การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และการรายงานการดำเนินงาน

๔.๑ การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ๑๖

๔.๒ การรายงานการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ๑๗

๔.๓ แผนผังแสดงขั้นตอนการรายงาน ๑๘

บทที่ ๕ แนวปฏิบัติ ขอบเขต และตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่

๕.๑ แนวปฏิบัติในการให้บริการ ๑๙

๕.๒ ขอบเขตการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ๒๑

๕.๓ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ๒๒

บทที่ ๖ เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัดศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๖.๑ เป้าหมาย ๒๔

๖.๒ ตัวชี้วัด ๒๗

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มสำรวจและแบบฟอร์มการรายงาน
- คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๑
ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

(๑) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนงานให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนงานบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

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

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

(๔) การอิงฐานการตลาด (Market-Based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ ๆ ที่จะส่งมอบและส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการบริการ การพัฒนาตราบริการ (Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์ผู้รับบริการ

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ที่จะสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก

๑.๒ หลักการของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลาย ๆ เรื่องจากหลาย ๆ ส่วนราชการมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวง/จังหวัด ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัดนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ ที่มาติดต่อทราบและสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก

(๒) ศูนย์บริการร่วมจะต้องมีแบบพิมพ์หรือแบบฟอร์มของงานบริการทุกเรื่อง (ถ้ามี) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัด ที่นำมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม และเจ้าหน้าที่ศูนย์จะทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนส่วนราชการเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ 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 เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูล 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 แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนปฏิบัติราชการ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของกระทรวงแรงงาน

(๒) พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวงแรงงาน จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงแรงงานเพื่อให้เกิดการประหยัด คุ้มค่า และมุ่งผลสัมฤทธิ์

(๓) กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล การตรวจราชการกระทรวงและเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน

(๔) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การต่างประเทศและพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย

(๕) ส่งเสริมการวิเคราะห์ วิจัย ภาวะเศรษฐกิจแรงงานและสังคม การพัฒนาค่าจ้าง และรายได้ของประเทศและงานด้านการแรงงาน

๓) ประเด็นยุทธศาสตร์

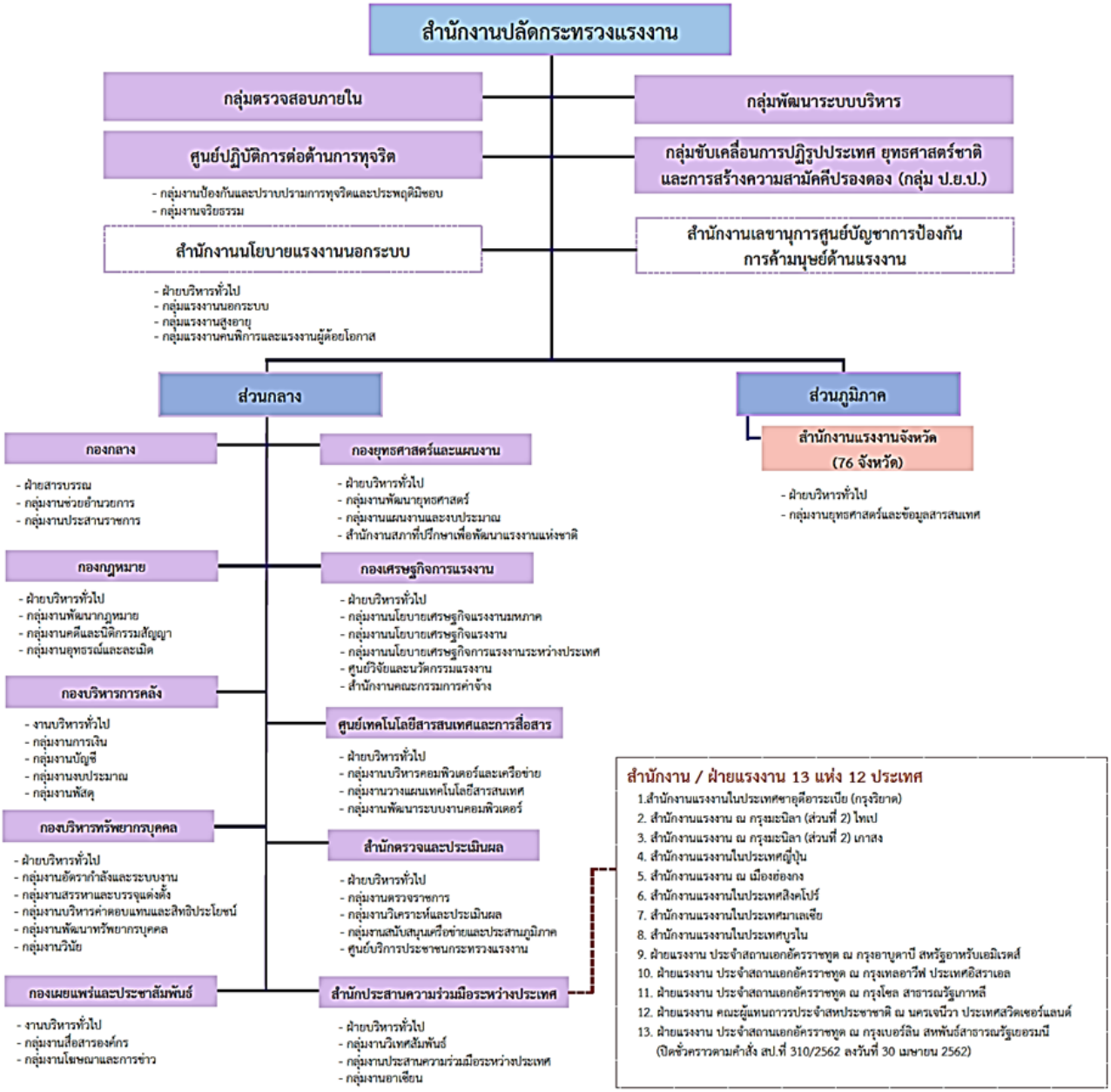
(๑) พัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

(๒) บริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง

(๓) บูรณาการการสร้างเครือข่ายและการให้บริการอย่างทั่วถึงทั้งในและต่างประเทศ

(๔) บริหารจัดการแรงงานนอกระบบเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

๑.๕ โครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



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 แห่งในจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดนนทบุรี)

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 เช่นการอนุญาต การขออนุมัติ การรับรอง การรับจดทะเบียน และการรับเรื่อง

การบริการร่วม หมายถึง การเชื่อมโยงและนำกระบวนงานที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง 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) คณะทำงานพัฒนาศักยภาพและกำหนดมาตรฐานการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) แต่งตั้งโดยคณะกรรมการฯ ตามข้อ ๑) มีอำนาจหน้าที่

(๑) สนับสนุน และพัฒนากระบวนงานบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานตามแนวทางที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานกำหนด

(๒) ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

(๓) ทบทวน ปรับปรุง กระบวนงาน รูปแบบบริการ ข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบันตามภารกิจงานบริการของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๕) กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐาน วิธีการประเมินผลการรับรองมาตรฐานการให้บริการ และดำเนินการคัดเลือกศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ เสนอต่อคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อพิจารณาให้ได้รับรางวัลต่อไป

(๖) รายงานผลการดำเนินงานตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ให้คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทราบ

(๗) เสนอคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ความเห็นชอบ ตามข้อ (๓)

(๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานมอบหมาย

๓) คณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานระดับจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) แต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจหน้าที่

(๑) บริหารจัดการ การดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในระดับจังหวัด

(๒) ทบทวนและพิจารณากำหนดกรอบ แนวทาง วางแผน และประสานการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๓) ติดตาม และพัฒนาภารกิจการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) มอบหมาย

บทที่ ๓

รายชื่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและกระบวนงานบริการ

๓.๑ รายชื่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เรียงตามวันที่จัดตั้ง)

ที่	จังหวัด	สถานที่ตั้งปัจจุบัน	วันที่จัดตั้ง
๑	ลำพูน	ที่ว่าการอำเภอป่าซาง	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘
๒	ภูเก็ต	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง (ชั้น ๓)	๔ เมษายน ๒๕๔๘
๓	ยะลา	ศูนย์การค้าโคลีเซี่ยม (Coliseum) อำเภอเมืองยะลา	๓๐ พฤษภาคม ๒๕๔๘
๔	พังงา	ศูนย์ฝึกอบรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอันดามัน อำเภอตะกั่วป่า	๑๙ ตุลาคม ๒๕๔๘
๕	ตาก	อาคารสำนักงานเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก อำเภอแม่สอด (ชั้น ๒)	๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙
๖	นครพนม	ที่ว่าการอำเภอธาตุพนม	๑๗ เมษายน ๒๕๔๙
๗	สุโขทัย	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๓๐ เมษายน ๒๕๔๙
๘	พิษณุโลก	ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส สาขาท่าทอง อำเภอเมือง	๑ พฤษภาคม ๒๕๔๙
๙	จันทบุรี	ศูนย์การค้าเซ็นทรัลจันทบุรี (ศูนย์บริการภาครัฐ ชั้น ๓)	๓๑ กรกฎาคม ๒๕๔๙
๑๐	ปราจีนบุรี	ที่ว่าการอำเภอศรีมหาโพธิ์	๑ สิงหาคม ๒๕๔๙
๑๑	สระแก้ว	ที่ว่าการอำเภออรัญประเทศ	๑ สิงหาคม ๒๕๔๙
๑๒	นครศรีธรรมราช	ที่ว่าการอำเภอทุ่งสง	๙ สิงหาคม ๒๕๔๙
๑๓	นครสวรรค์	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๑ กันยายน ๒๕๔๙
๑๔	ตราด	อาคารพาณิชย์ เลขที่ ๒๑/๓๘ ถนนมาบค้างคาว อำเภอเกาะช้าง	๑ ตุลาคม ๒๕๔๙
๑๕	สุราษฎร์ธานี	ที่ว่าการอำเภอเกาะพะงัน	๘ ธันวาคม ๒๕๔๙
๑๖	อุบลราชธานี	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง (ชั้น ๒)	๓ มกราคม ๒๕๕๐
๑๗	ปัตตานี	ศาลากลางจังหวัด อำเภอเมือง	๘ มีนาคม ๒๕๕๐
๑๘	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์การค้ามาร์เก็ตวิลเลจหัวหิน อำเภอหัวหิน (ชั้น ๒)	๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๐
๑๙	ลำปาง	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๑ มกราคม ๒๕๕๑
๒๐	ลพบุรี	ที่ว่าการอำเภอพัฒนานิคม	๙ มกราคม ๒๕๕๑
๒๑	นครปฐม	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม	๑๘ มกราคม ๒๕๕๑
๒๒	ปทุมธานี	สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมือง (ชั้น ๑) (ชั่วคราว)	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 (ชั้นใต้ดิน Lobby๔)	๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑
๒๗	ระยอง	ห้างแพชชั่น ช้อปปิ้ง เดสติเนชั่น อำเภอเมือง (ชั้น ๒)	๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๑
๒๘	สกลนคร	ที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน	๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒
๒๙	เชียงราย	สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย	๑๐ มีนาคม ๒๕๕๒
๓๐	กระบี่	ที่ว่าการอำเภอเกาะลันตา	๑๘ มีนาคม ๒๕๕๒
๓๑	ชลบุรี	ศูนย์บริการส่วนหน้าอำเภอเมืองชลบุรี นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ชั้น ๒)	๑ มกราคม ๒๕๕๓
๓๒	พระนครศรีอยุธยา	สำนักงานประกันสังคมสาขาอุทัย อำเภออุทัย	๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๓
๓๓	เพชรบูรณ์	ที่ว่าการอำเภอบึงสามพัน	๕ สิงหาคม ๒๕๕๓
๓๔	บุรีรัมย์	สำนักงานประกันสังคมสาขานางรอง อำเภอนางรอง	๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๓
๓๕	แม่ฮ่องสอน	ที่ว่าการอำเภอปาย	๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๓

ที่	จังหวัด	สถานที่ตั้งปัจจุบัน	วันที่จัดตั้ง
๓๖	ชัยภูมิ	ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ไลฟ์สไตล์ ชัยภูมิ อำเภอเมือง (ชั้น ๒)	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	สำนักงานประกันสังคมสาขาปัว อำเภอปัว	๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕
๔๒	พิจิตร	ที่ว่าการอำเภอตะพานหิน	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๓	พะเยา	อาคารพาณิชย์เลขที่ ๔๖๓/๑๔ ม.๔ ต.หย่วน อำเภอเชียงคำ	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๔	มุกดาหาร	ที่ว่าการอำเภอคำชะอี	๓ ธันวาคม ๒๕๕๕
๔๕	สระบุรี	ที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี	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 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต (ชั้น ๑)	๔ มีนาคม ๒๕๕๗
๕๒	ตรัง	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี อำเภอเมือง	๓๐ มีนาคม ๒๕๕๗
๕๓	กาฬสินธุ์	ที่ว่าการอำเภอห้วยผึ้ง	๑ เมษายน ๒๕๕๗
๕๔	สุรินทร์	ที่ว่าการอำเภอชุมพลบุรี	๙ เมษายน ๒๕๕๗
๕๕	สมุทรปราการ	ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีสมุทรปราการ อำเภอเมือง (ชั้น ๓)	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 อำเภอขาณุวรลักษณ์บุรี	๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๘
๖๔	นนทบุรี (๒)	ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา สาขาแจ้งวัฒนะ (ชั้น ๓)	ตุลาคม ๒๕๖๐

๓.๒ กระบวนงานบริการ

ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๙ ได้พิจารณาให้มีการปรับปรุงหมวดหมู่และงานบริการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับงานบริการของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน รวมถึงความสะดวกต่อการให้บริการ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็น ๑๔ หมวด ๑๗๑ งานบริการ แบ่งเป็นการให้บริการหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑. ข้อมูลข่าวสาร ๑๗๑ งาน ๒. รับเรื่อง-ส่งต่อ ๒๔ งาน และ ๓. เบ็ดเสร็จ ๒๙ งาน

รายชื่องานบริการและประเภทการให้บริการ

ที่	รายชื่องานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
	กรมการจัดหางาน				
	๑. หมวดส่งเสริมการมีงานทำ				
๑	รับลงทะเบียนผู้สมัครงานในประเทศผ่านเว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน e-service.doe.go.th)	✓		✓	
๒	รับลงทะเบียนนายจ้างผ่านเว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน e-service.doe.go.th)	✓		✓	
๓	รับแจ้งตำแหน่งงานว่างผ่านเว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน e-service.doe.go.th)	✓		✓	
๔	บริการนายจ้างคัดรายชื่อผู้สมัครงานผ่านเว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th (URL เข้าใช้งาน e-service.doe.go.th)	✓		✓	
๕	บริการวัดบุคลิกภาพเพื่อการศึกษาต่อและการเลือกอาชีพ ผ่านเว็บไซต์ https://employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๖	บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพ ผ่านเว็บไซต์ https://employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๗	บริการทดสอบทักษะด้านภาษาอังกฤษ ผ่านเว็บไซต์ https://employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๘	บริการประเมินความพร้อมทางอาชีพ ฉบับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผ่านเว็บไซต์http://employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๙	บริการประเมินความพร้อมทางอาชีพ ฉบับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผ่านเว็บไซต์http://employmentguide.doe.go.th	✓		✓	
๑๐	ให้คำแนะนำด้านการประกอบอาชีพ	✓			
๑๑	ให้คำแนะนำด้านการรับงานไปทำที่บ้าน	✓			
๑๒	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (บุคคล) ท.ร.บ.๑	✓	✓		✓
๑๓	รับแบบคำขอจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน (กลุ่มบุคคล) ท.ร.บ.๒	✓	✓		✓
๑๔	รับแบบฟอร์มใบลงทะเบียนผู้ว่าจ้างผู้รับงานไปทำที่บ้าน (แบบฟอร์ม)	✓	✓		✓
๑๕	บริการลงประกาศงานอาชีพอิสระและสืบค้นผู้รับงานอิสระ ผ่านเว็บไซต์ https://khonthamngan.doe.go.th	✓		✓	
๑๖	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ	✓			
๑๗	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน (URL เข้าใช้งาน e-service.doe.go.th)	✓		✓	
๑๘	รับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน (URL เข้าใช้งาน e-service.doe.go.th)	✓		✓	
	๒. หมวดการไปทำงานต่างประเทศ				
๑๙	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ/บริษัทจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานเป็นคนประจำเรือ	✓			
๒๐	ให้คำแนะนำการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง	✓			
๒๑	ให้คำแนะนำการแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว	✓			
๒๒	ให้คำแนะนำการไปทำงานต่างประเทศโดยกรมการจัดหางานจัดส่ง	✓			
๒๓	ให้คำแนะนำคนหางานไปทำงานในต่างประเทศกับบริษัทจัดหางาน	✓			
๒๔	ให้คำแนะนำการขอรับเงินช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ	✓			
๒๕	รับลงทะเบียนเพื่อแจ้งความประสงค์ไปทำงานต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (E-service) URL : http://toea.doe.go.th	✓		✓	
๒๖	ให้คำแนะนำการขอคืนค่าบริการและค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่างประเทศ	✓			
	๓. หมวดแรงงานต่างด้าว				
๒๗	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานครั้งแรกหรือเมื่อใบอนุญาตเดิมขาดต่ออายุ	✓			
๒๘	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ยังไม่ได้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร โดยนายจ้างยื่นขอรับใบอนุญาตแทน	✓			
๒๙	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าวที่ถูกเนรเทศ/คนต่างด้าวที่เข้าเมือง โดยผิดกฎหมายและอยู่ระหว่างรอการส่งกลับ/คนต่างด้าวที่เกิดในประเทศแต่ไม่ได้สัญชาติไทย/คนต่างด้าวโดยผลของการถูกถอนสัญชาติ	✓			
๓๐	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าว	✓			
๓๑	ให้คำแนะนำการขอรับใบแทนใบอนุญาตกรณีชำรุดหรือสูญหาย	✓			
๓๒	ให้คำแนะนำการแจ้งการจ้างคนต่างด้าว (ในส่วนนายจ้าง) และการแจ้งการเข้าทำงานของคนต่างด้าว (ในส่วนคนต่างด้าว)	✓			
๓๓	ให้คำแนะนำการแจ้งออกจากงานของคนต่างด้าว (ในส่วนของนายจ้าง)	✓			
๓๔	ให้คำแนะนำการขอเปลี่ยนรายการในใบอนุญาตทำงาน	✓			
๓๕	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสำหรับคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือตามกฎหมายอื่น	✓			
๓๖	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๗	ให้คำแนะนำการแจ้งเข้าทำงานของคนต่างด้าว กรณีมีการเปลี่ยนนายจ้างของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา	✓			
๓๘	ให้คำแนะนำการจดทะเบียนเป็นบริษัทนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ	✓			
๓๙	ให้คำแนะนำการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนต่างด้าวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-WorkPermit	✓			

ที่	รายชื่องานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน				
	๔. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (ประชาชน)				
๔๐	รับสมัครเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน/ฝึกเตรียมเข้าทำงาน/ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน/ฝึกอาชีพเสริมผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๑	รับสมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-service) (URL เข้าใช้งาน e-service.dsd.go.th)	✓		✓	
๔๒	รับยื่นคำขอสมุดประจำตัวผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบรับรองความรู้ความสามารถ (Mobile Application DSD Skill)	✓		✓	
๔๓	รับยื่นคำขอรับรองความรู้ความสามารถผ่านระบบรับรองความรู้ความสามารถ (Mobile Application DSD Skill)	✓		✓	
๔๔	รับยื่นคำขอเป็นผู้ประเมินความรู้ความสามารถผ่านระบบรับรองความรู้ความสามารถ (Mobile Application DSD Skill)	✓		✓	
๔๕	ให้คำแนะนำการเรียนรู้การฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ออนไลน์) ผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	✓			
๔๖	ให้คำแนะนำการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ	✓			
	๕. หมวดพัฒนาฝีมือแรงงาน (สถานประกอบการ)				
๔๗	การยื่นขอความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายการค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกยกระดับฝีมือแรงงานและการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ ผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PRB e-Service)	✓		✓	
๔๘	การยื่นแบบแสดงการส่งเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ผ่านระบบบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (PRB e-Service)	✓		✓	
๔๙	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบกิจการ	✓			
๕๐	ให้คำแนะนำการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ดำเนินการฝึกภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ของสถานประกอบการ	✓			
๕๑	ให้คำแนะนำการออกเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่สถานประกอบการ	✓			
๕๒	ให้คำแนะนำการขออนุญาตเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	✓			
	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน				
	๖. หมวดงานด้านการคุ้มครองแรงงาน				
๕๓	รับแบบแจ้งการจ้างลูกจ้างเด็ก อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร.๒)	✓	✓		✓
๕๔	รับแจ้งการสิ้นสุดการจ้างลูกจ้างเด็กอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี (คร. ๔)	✓	✓		✓
๕๕	รับแบบคำร้องเรียนงานตรวจแรงงาน (แบบฟอร์ม)	✓	✓		✓
๕๖	ให้คำแนะนำการรับเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	✓			
๕๗	ให้คำแนะนำการรับเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล	✓			
๕๘	ให้คำแนะนำการรับและพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง (มาตรา ๑๒๓ - ๑๒๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑)	✓			
๕๙	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	✓			
๖๐	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงานคุ้มครองแรงงาน	✓			
๖๑	ให้คำแนะนำเอกสารการรับงานไปทำที่บ้าน (ตามมาตรา ๙ พรบ.คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. ๒๕๕๓)	✓			
๖๒	ให้คำแนะนำการยื่นคำขอรับเงินสงเคราะห์จากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	✓			
๖๓	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงินสะสมและเงินสมทบกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	✓			
	๗. หมวดงานด้านความปลอดภัยแรงงาน				
๖๔	รับเรื่องร้องเรียนงานตรวจความปลอดภัยในการทำงาน	✓	✓		✓
๖๕	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๖๖	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอการรับรองหลักสูตรการฝึกอบรมและรายชื่อวิทยากรเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	✓			
๖๗	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอต่ออายุการรับรองหลักสูตรการฝึกอบรมและรายชื่อวิทยากรเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	✓			
๖๘	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ	✓			
๖๙	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ	✓			
๗๐	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	✓			
๗๑	ให้คำแนะนำการยื่นแบบคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น และการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	✓			

ที่	รายชื่องานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
๗๒	ให้คำแนะนำการรายงานผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๓	ให้คำแนะนำการรายงานผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิคขั้นสูงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๔	ให้คำแนะนำการแจ้งผลการตรวจสุขภาพที่พบความผิดปกติหรือการเจ็บป่วยการให้การรักษาพยาบาลและป้องกันแก้ไข ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๕	ให้คำแนะนำการแจ้งสถานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ลูกจ้างทำงานประดาน้ำ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๖	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๗	ให้คำแนะนำการแจ้งการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงหรือการประสบอันตรายจากการทำงานตามมาตร ๓๔(๑) และ (๒) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๘	ให้คำแนะนำการส่งสำเนาหนังสือแจ้งการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยต่อสำนักงานประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๗๙	ให้คำแนะนำการแจ้งข้อมูลฝึกอบรมของผู้ให้บริการฝึกอบรม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๐	ให้คำแนะนำการแจ้งผลการฝึกอบรมของผู้ให้บริการฝึกอบรม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๑	ให้คำแนะนำการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลฝึกอบรมของผู้ให้บริการฝึกอบรม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๒	ให้คำแนะนำการแจ้งยกเลิกฝึกอบรมของผู้ให้บริการฝึกอบรม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๓	ให้คำแนะนำการแจ้งบัญชีรายชื่อสารเคมีอันตรายและรายละเอียดข้อมูลความปลอดภัยของสารเคมีอันตราย (สอ.๑) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๔	ให้คำแนะนำการรายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับความเข้มข้นของสารเคมีอันตรายในบรรยากาศของสถานที่ทำงานและสถานที่เก็บรักษาสารเคมีอันตราย (สอ.๓) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๕	ให้คำแนะนำการรายงานผลการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	✓			
๘๖	ให้คำแนะนำการจัดฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าสำหรับลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับไฟฟ้า	✓			
๘๗	ให้คำแนะนำการแจ้งข้อมูลก่อนเริ่มงานก่อสร้าง	✓			
๘๘	ให้การแนะนำการจัดฝึกอบรมตามสูตรการฝึกอบรมลูกจ้างกรณีทำงานเกี่ยวกับเครื่องปั๊มโลหะ เครื่องเชื่อมไฟฟ้า เครื่องเชื่อมก๊าซ	✓			
๘๙	ให้การแนะนำการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมลูกจ้างซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ขับรถยก	✓			
๙๐	ให้คำแนะนำการจัดฝึกอบรมหลักสูตรแนวทางการปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการใช้งานและความปลอดภัยในการทำงานของหม้อน้ำหรือหม้อต้มฯ	✓			
๙๑	ให้คำแนะนำการจัดฝึกอบรมหลักสูตรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปั้นจั่น	✓			
๙๒	ให้คำแนะนำการตรวจสอบการทดสอบ เครื่องจักร ปั้นจั่น หม้อน้ำ และภาชนะรับแรงดัน ตามที่กฎหมายกำหนด	✓			
๙๓	ให้คำแนะนำการรายงานผลการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียงภายในสถานประกอบกิจการ	✓			
๙๔	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานในที่อับอากาศ	✓			
๙๕	ให้คำแนะนำการแจ้งประเภทต้นกำเนิดรังสี ปริมาณรังสี สถานประกอบกิจการซึ่งต้นกำเนิดรังสีตั้งอยู่ ข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตหรือการแจ้งการครอบครองหรือใช้ และกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (แบบ กภ.ร.1)	✓			
๙๖	ให้คำแนะนำการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณรังสีสะสมที่เกินกำหนดของลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับรังสี (แบบ กภ.ร.3)	✓			
๙๗	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกอบรมหลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบกิจการและผู้บริหารหน่วยงานความปลอดภัย (แบบ กภ.คปอ.ผบ 3)	✓			
๙๘	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานและระดับบริหาร (แบบ กภ.จป.นบ ๓)	✓			
๙๙	ให้คำแนะนำการแจ้งการฝึกอบรมหรือการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเพิ่มเติม	✓			
๑๐๐	ให้คำแนะนำการแจ้งการขึ้นทะเบียน การพ้นจากตำแหน่งหรือพ้นจากหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และผู้บริหารหน่วยงานความปลอดภัย (แบบ กภ.จพ.)	✓			
๑๐๑	ให้คำแนะนำการรายงานผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิค	✓			
๑๐๒	ให้คำแนะนำการรับรองหลักสูตรการฝึกอบรมและรายชื่อวิทยากร เป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบกิจการ และผู้บริหารหน่วยงานความปลอดภัย	✓			
๑๐๓	ให้คำแนะนำการต่ออายุการรับรองหลักสูตรการฝึกอบรมและรายชื่อวิทยากร เป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบกิจการ และผู้บริหารหน่วยงานความปลอดภัย	✓			
๑๐๔	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า	✓			
๑๐๕	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า	✓			
๑๐๖	ให้คำแนะนำการขอรับใบสำคัญเป็นผู้ให้บริการตรวจสอบและรับรองระบบไฟฟ้าและบริภัณฑ์ไฟฟ้า	✓			

ที่	รายชื่องานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
๑๐๗	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าสำหรับลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับไฟฟ้า	✓			
๑๐๘	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าสำหรับลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับไฟฟ้า	✓			
๑๐๙	ให้คำแนะนำการขอรับใบสำคัญเป็นผู้ให้บริการทดสอบเครื่องจักร ปั้นจั่น และหม้อน้ำ	✓			
๑๑๐	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการทดสอบเครื่องจักร ปั้นจั่น และหม้อน้ำ	✓			
๑๑๑	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการทดสอบเครื่องจักร ปั้นจั่น และหม้อน้ำ	✓			
๑๑๒	ให้คำแนะนำการขอใบสำคัญเป็นผู้ให้บริการตรวจวัดระดับความเข้มข้นของสารเคมีอันตรายในบรรยากาศของสถานที่ทำงานและสถานที่เก็บรักษาสารเคมีอันตราย	✓			
๑๑๓	ให้คำแนะนำการขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับความเข้มข้นของสารเคมีอันตรายในบรรยากาศของสถานที่ทำงาน และสถานที่เก็บรักษาสารเคมี อันตราย	✓			
๑๑๔	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจวัดและวิเคราะห์ระดับความเข้มข้นของสารเคมีอันตรายในบรรยากาศของสถานที่ทำงาน และสถานที่เก็บรักษาสารเคมีอันตราย	✓			
๑๑๕	ให้คำแนะนำการขอรับใบสำคัญเป็นผู้ให้บริการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน แสงสว่าง และเสียง	✓			
๑๑๖	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน แสงสว่าง และเสียง	✓			
๑๑๗	ให้คำแนะนำการขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน แสงสว่าง และเสียง	✓			
๑๑๘	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิค (แบบ กภ.จป.ท ๓)	✓			
๑๑๙	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิคขั้นสูง (แบบ กภ.จป.ส ๓)	✓			
๑๒๐	ให้คำแนะนำการรายงานผลการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ (แบบ กภ.จป.ว ๓)	✓			
๑๒๑	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมลูกจ้างซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ขับรถยก	✓			
๑๒๒	ให้คำแนะนำการขอใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปั้นจั่น	✓			
๑๒๓	ให้คำแนะนำการรับรองหลักสูตรการฝึกอบรมและรายชื่อวิทยากร เป็นผู้ให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓			
	๘. หมวดงานด้านสวัสดิการแรงงาน				
๑๒๔	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นคำร้องของลูกจ้าง กรณีนายจ้างย้ายสถานประกอบกิจการตามมาตรา ๑๒๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑	✓			
๑๒๕	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายด้านสวัสดิการแรงงาน	✓			
๑๒๖	ให้คำแนะนำการจัดสวัสดิการนอกกฎหมาย เช่น การจัดตั้งมุมนมแม่ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กในสปก.	✓			
๑๒๗	การจัดตั้งศูนย์สุขภาพแรงงานในสถานประกอบกิจการ เนื่องจากในปัจจุบันสังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุจึงส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ	✓			
๑๒๘	ให้คำแนะนำการขอกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน	✓			
๑๒๙	ให้คำแนะนำการดำเนินกิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดใน สปก. เช่น โรงงานสีขาว มยส.	✓			
	๙. หมวดงานด้านมาตรฐานแรงงานไทย				
๑๓๐	ให้คำแนะนำการเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทย มรท.๘๐๐๑-๒๕๖๓ แก่นายจ้าง/ลูกจ้าง	✓			
๑๓๑	ให้คำแนะนำการเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทยในงานขนส่ง มรท.๘๐๐๓-๒๕๖๖ แก่นายจ้าง/ลูกจ้าง	✓			
๑๓๒	ให้คำแนะนำการนำแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (Good Labour Practices : GLP) ไปใช้บริหารจัดการแรงงาน	✓			
	๑๐. หมวดงานด้านแรงงานสัมพันธ์				
๑๓๓	ให้คำแนะนำกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ และกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์	✓			
๑๓๔	ให้คำแนะนำการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างทั้งภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจ	✓			
๑๓๕	ให้คำแนะนำในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ	✓			
	สำนักงานประกันสังคม				
	๑๑. หมวดเงินสมทบและฐานทะเบียน				
๑๓๖	รับแบบคำขอเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๐)	✓	✓		✓
๑๓๗	รับแบบหนังสือแจ้งการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน มาตรา ๓๓ (สปส.๖-๐๙) มาตรา ๓๙ (สปส.๑-๒๑)	✓	✓		✓
๑๓๘	รับแบบแจ้งความจำนงไม่ประสงค์เป็นผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ (สปส.๑-๔๐/๒)	✓	✓		✓
๑๓๙	รับแบบเลือกสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์ (สปส.๙-๐๒)	✓	✓		✓
๑๔๐	รับแบบคำขอส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนโดยหักบัญชีธนาคาร	✓	✓		✓
๑๔๑	รับแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของนายจ้าง (สปส. ๖-๑๕)	✓	✓		✓

ที่	รายชื่องานบริการ	ประเภทของการให้บริการ			ติดตามผล
		ข้อมูลข่าวสาร	รับเรื่อง-ส่งต่อ	เบ็ดเสร็จ	
๑๔๒	รับแบบคำขอรับเงินสมทบและเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายล่วงหน้ากรณียกเลิกบำนาญชราภาพ (สปส.๑-๔๐/๖)	✓	✓		✓
๑๔๓	รับแบบคำขอรับเงินคืนสำหรับผู้ประกันตนที่ทำงานกับนายจ้างหลายราย (สปส.๑-๒๓/๒)	✓	✓		✓
๑๔๔	รับแบบคำขอรับเงินคืนสำหรับผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (สปส.๑-๒๓/๓)	✓	✓		✓
๑๔๕	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนหรือการแจ้งรับผู้ประกันตน เข้าทำงาน	✓	✓		✓
๑๔๖	รับแจ้งเปลี่ยนทางเลือกการส่งเงินสมทบผู้ประกันตน มาตรา ๔๐	✓	✓		✓
๑๔๗	รับเรื่องร้องเรียนผู้ประกันตน	✓	✓		✓
๑๔๘	รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา ๔๐ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	✓		✓	
๑๔๙	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบตามมาตรา ๓๓, ๓๙	✓			
๑๕๐	ให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียนนายจ้าง กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	✓			
๑๕๑	ให้คำแนะนำการชำระเงินสมทบจากนายจ้างกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง	✓			
๑๕๒	ให้คำแนะนำการขอมีบัตรประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เป็นแรงงานต่างด้าว	✓			
๑๕๓	ให้คำแนะนำการกำหนดสิทธิ/การเปลี่ยนสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์	✓			
๑๕๔	ให้คำแนะนำการขอรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ที่ชำระไว้แล้วคืน	✓			
๑๕๕	ให้คำแนะนำการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงของผู้ประกันตนผ่านระบบ e-service	✓			
	๑๒. หมวดสิทธิประโยชน์				
๑๕๖	รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี	✓	✓		✓
๑๕๗	รับแบบขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากกองทุนเงินทดแทน	✓	✓		✓
	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน				
	๑๓. หมวดงานด้านแรงงาน				
๑๕๘	บริการข้อมูลสถานการณ์ด้านแรงงาน	✓			
๑๕๙	บริการข้อมูลอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ/ค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ/ค่าจ้างรายชั่วโมงสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา	✓			
๑๖๐	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภารกิจ กระทรวงแรงงาน ทุกกรม	✓			
๑๖๑	บริการตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตน ผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th)	✓		✓	
๑๖๒	บริการตรวจสอบข้อมูลการทำงานต่างประเทศ ผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th)	✓		✓	
๑๖๓	บริการตรวจสอบข้อมูลวุฒิบัตร/หนังสือรับรอง ผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th)	✓		✓	
๑๖๔	บริการตรวจสอบข้อมูลประวัติการทำงาน ผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th)	✓		✓	
๑๖๕	บริการตรวจสอบข้อมูลการแจ้งการจ้างและแจ้งการสิ้นสุดลูกจ้างเด็ก อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี ผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th)	✓		✓	
๑๖๖	บริการรับคำร้องขอคืนเงินภาษี และสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประเทศ	✓	✓		✓
๑๖๗	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	✓	✓		✓
	๑๔. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ				
๑๖๘	รับสมัครผู้ประสงค์เข้าร่วมโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ	✓	✓		✓
๑๖๙	รับสมัครฝึกอาชีพ/สาธิตอาชีพอิสระ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เฉพาะหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสถานที่และความเหมาะสม)	✓		✓	
๑๗๐	รับสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน	✓		✓	
๑๗๑	รับขึ้นทะเบียนแรงงานอิสระผ่านระบบ	✓		✓	

หมายเหตุ * ช่องเครื่องหมาย ✓ หมายถึง สามารถให้บริการในประเภทของงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร, รับเรื่องส่งต่อ, เบ็ดเสร็จ และติดตามผลได้
ช่องสีม่วง หมายถึง ไม่สามารถให้บริการในกระบวนงานนั้นได้ เนื่องจากในช่องดังกล่าวหน่วยงานเจ้าของภารกิจได้พิจารณาแล้ว

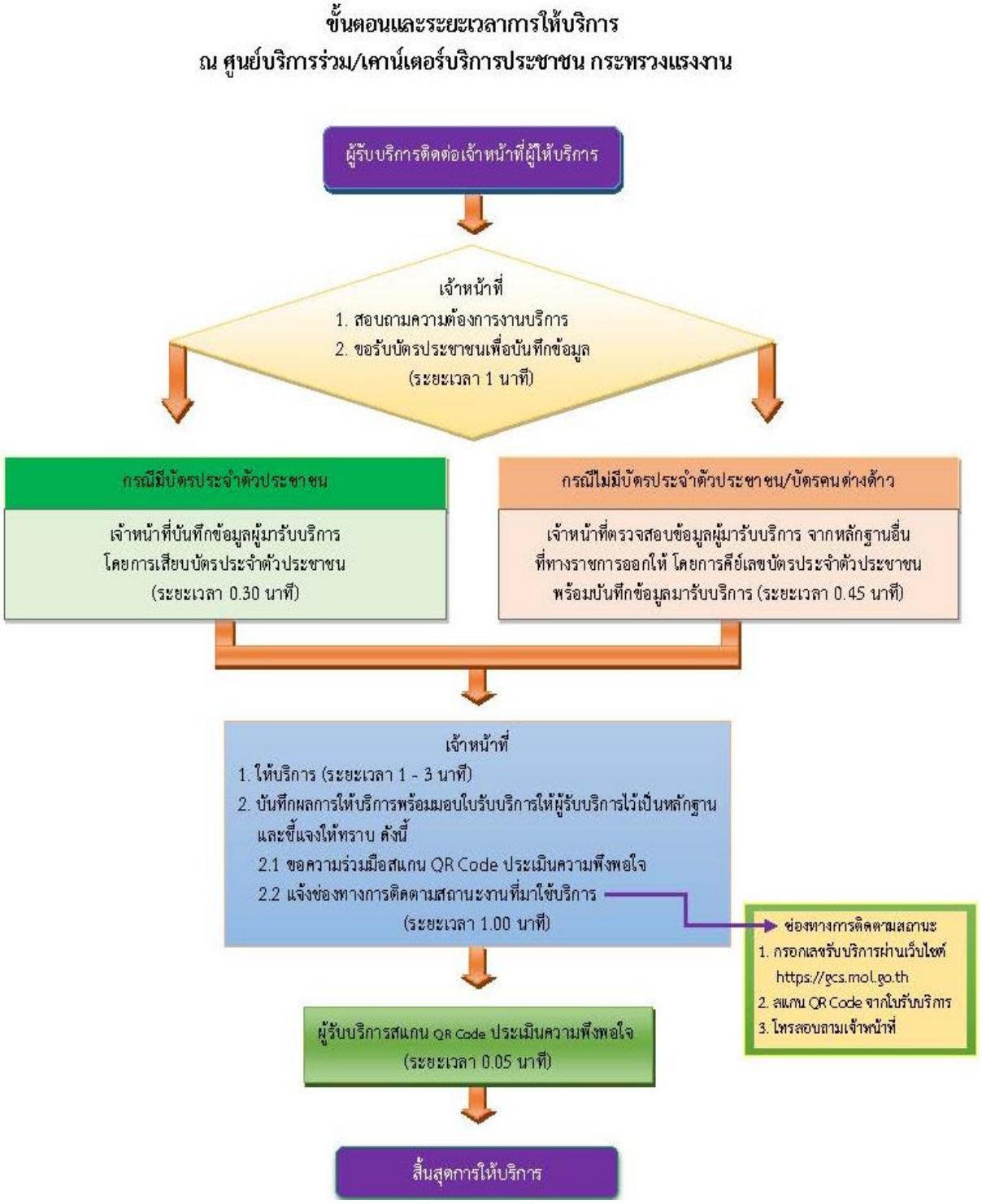
หมายเหตุ - เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สามารถให้บริการในประเภทของงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร, รับเรื่องส่งต่อ, เบ็ดเสร็จ และติดตามผล ซึ่งมีงานบริการทั้งหมด ๑๔ หมวด ๑๗๑ รายชื่องานบริการ ที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทั้ง ๖๔ แห่ง ๖๒ จังหวัด ช่องสีม่วง หมายถึง ไม่สามารถให้บริการในกระบวนงานนั้นได้ เนื่องจากในช่องดังกล่าวหน่วยงานเจ้าของภารกิจได้พิจารณาแล้ว

- เครื่องหมาย ✓ ในช่องติดตามผล หมายถึง

๑. งานบริการรับเรื่องส่งต่อดังกล่าว เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานต้องติดตามให้หน่วยงานเจ้าของภารกิจ รายงานสถานะการดำเนินงานผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th)

๒. ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะ การให้บริการผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (https://gcs.mol.go.th) ได้ด้วยการพิมพ์เลขที่รับบริการผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และโดยการสแกน QR Code ที่ได้รับจากใบรับบริการ และการโทรสอบถามกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๓.๓ ผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



บทที่ ๔

การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และการรายงานการดำเนินงาน

๔.๑ การจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติ	แบบฟอร์มที่ใช้
๑	• จัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (โดยใช้เป้าหมายและกระบวนงานบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐ ที่ส่วนกลางแจ้ง) • นำแผนฯ เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ • เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ ส่วนกลาง* ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๙	ต.ค. ๖๙	จนท.ศบร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (แบบ ศบร.๐๑)
๒	• จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ ของศูนย์บริการร่วมจังหวัดฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามแบบศบร. ๐๖ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมถึงเป้าหมายและงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐ • นำแผนปฏิบัติงานฯ เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ • เมื่อผ่านการเห็นชอบแล้ว ให้ส่งสำเนาให้ ส่วนกลาง* ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๙	ต.ค. ๖๙	จนท.ศบร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (แบบ ศบร.๐๒)
๓	• นำแผนปฏิบัติงานประจำปี (ศบร. ๐๒) มาจัดทำแผนการดำเนินงานรายเดือน • เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ (ไม่ต้องส่งไปยัง ส่วนกลาง*)	ทุกเดือน	จนท.ศบร.	แบบฟอร์ม การจัดทำแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม (แบบ ศบร.๐๓)
๔	• สรุปข้อมูลลงแบบ Check List • เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณา • เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วให้ส่งแบบ Check List ไปที่ ส่วนกลาง* ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com เป็นรายไตรมาสตามระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป)	ธ.ค. ๖๙ มี.ค. ๗๐ มิ.ย. ๗๐ ก.ย. ๗๐	จนท.ศบร.	แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (แบบ ศบร.๐๔)
๕	• ลงแบบ ศบร. ๐๕ • เสนอแรงงานจังหวัดเพื่อพิจารณา • เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วให้ส่งแบบ ศบร.๐๕ ไปที่ ส่วนกลาง* ทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com เป็นรายไตรมาสตามระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป)	ธ.ค. ๖๙ มี.ค. ๗๐ มิ.ย. ๗๐ ก.ย. ๗๐	สำนักงานแรงงานจังหวัด	แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินในการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (แบบ ศบร.๐๕)
๖	สำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน (๑ คนต่อ ๑ ชุด)	ภายในเดือน ธ.ค. ๖๙ - พ.ค. ๗๐	จนท.ศบร	แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้ปฏิบัติ	แบบฟอร์มที่ใช้
๗	สรุปข้อมูลความคิดเห็นผู้ใช้บริการจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเสนอแรงงานจังหวัด และส่งสำเนาให้ส่วนกลาง* ทราบทาง e-mail : cts.molofficers@gmail.com เพื่อเป็นข้อมูลให้คณะทำงานฯ (ส่วนกลาง) พิจารณากระบวนงานบริการที่จะให้บริการในปีงบประมาณถัดไป	ภายในวันที่ ๑๕ พ.ค. ๗๐ – ๕ มิ.ย. ๗๐	จนท.ศบร	แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ (แบบ ศบร.๐๖)

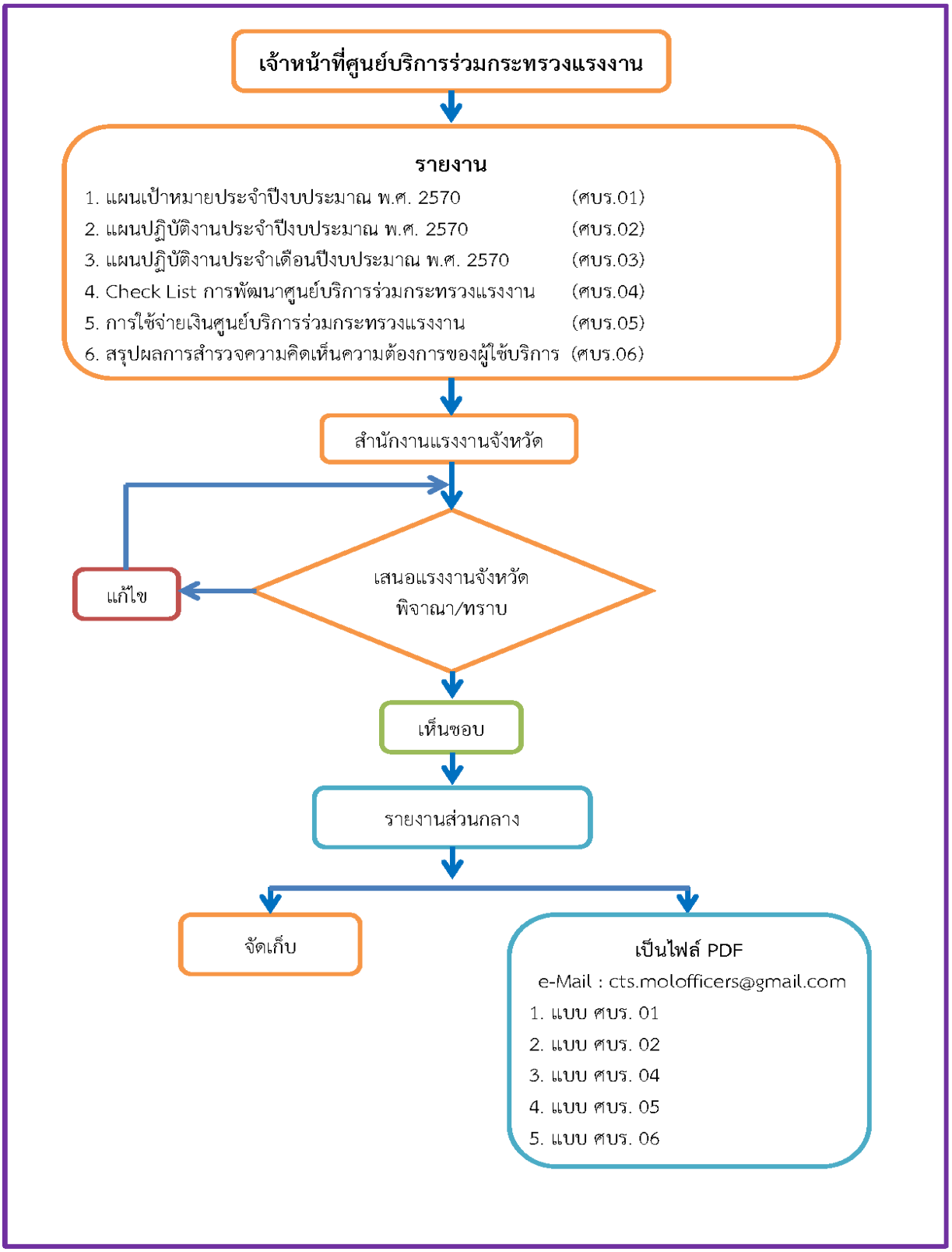
หมายเหตุ - ส่วนกลาง* หมายถึง สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

๔.๒ การรายงานการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม

ตารางกำหนดระยะเวลาการรายงาน

แบบฟอร์ม	รายงานส่ง												หมายเหตุ
	ต.ค. ๖๙	พ.ย. ๖๙	ธ.ค. ๖๙	ม.ค. ๗๐	ก.พ. ๗๐	มี.ค. ๗๐	เม.ย. ๗๐	พ.ค. ๗๐	มิ.ย. ๗๐	ก.ค. ๗๐	ส.ค. ๗๐	ก.ย. ๗๐	ต.ค. ๗๐	
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			←	—	—	—	—	→						สรุปลงแบบ ศบร.๐๖
ศบร.๐๖								↔						สรจ. และ ส่วนกลาง

๔.๓ แผนผังแสดงขั้นตอนการรายงาน



บทที่ ๕
แนวปฏิบัติ ขอบเขต และตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่

๕.๑ แนวปฏิบัติในการให้บริการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ	แนวทางปฏิบัติ ณ ศูนย์บริการร่วมฯ/เคาน์เตอร์ฯ
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 อำเภอห่างไกลและศูนย์ราชการ 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 ใส่เสื้อสูทสุภาพสีดำหรือสีกรมท่า
๒.๖ การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การเพิ่มศักยภาพการให้บริการ (ความรู้ในงาน) และมีความพร้อมต่อการให้บริการ ๑. ให้ความสนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานผ่านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ๒. เข้าร่วมอบรมความรู้ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ๓. เข้าร่วมกิจกรรมของอำเภอ/จังหวัด ๔. เข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ - face book ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด - แฟนเพจ face book ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน - Line **ช่องข่าว** ศบร.นิวส์ และ Line **พี่เลี้ยง**หน่วยงานสังกัดภายในจังหวัด - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ (จับคู่ จนท.ใหม่ - จนท.เก่า)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ	แนวทางปฏิบัติ ณ ศูนย์บริการร่วมฯ/เคาน์เตอร์ฯ
๓. สถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ	
๓.๑ การประชาสัมพันธ์สถานที่	เน้นเอกลักษณ์ของกระทรวงแรงงาน สามารถมองเห็นได้เด่นชัด จัดทำป้ายแสดงที่ตั้ง โดยมีป้ายแสดงสถานที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานภายนอกอาคาร/ภายในอาคาร (สัญลักษณ์กระทรวงแรงงาน+ชื่อเคาน์เตอร์ฯ/ศบร.+จังหวัด)
๓.๒ การประชาสัมพันธ์งานบริการ	จัดทำผังแสดงประเภทงานบริการ และงานบริการที่สามารถให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานได้
๓.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน	จัดทำบอร์ดประกาศ/ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ
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, แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม, เอกสาร/แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, บัตรคิวหรือช่องทางพิเศษ (กรณีมีผู้รับบริการมาก), จุดบริการน้ำดื่ม และจุดบริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ (สำหรับเคาน์เตอร์ฯ/ศบร.ที่มีความพร้อม สามารถพิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้มากกว่าที่แนวทางกำหนด)
๔. กระบวนงานให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการจากเคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทุกแห่ง ในมาตรฐานเดียวกัน และเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานจึงได้พัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานด้วยระบบ “ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน”	
๔.๑ ความสะดวกและการได้รับบริการที่รวดเร็ว	ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จะนำข้อมูลหน้าบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดของผู้รับบริการ หรือนำเข้าจากฐานทะเบียนราษฎร กรมการปกครองผ่านการคีย์เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ให้ปรากฏในแบบฟอร์มการขอรับบริการโดยอัตโนมัติเป็นการลดระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ
๔.๒ โปร่งใสและตรวจสอบได้	ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน มีการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการและประชาชนสามารถติดตามผลการบริการได้ด้วยตนเองผ่านการพิมพ์เลขที่รับบริการ หน้าเว็บไซต์ gcs.mol.go.th หรือโดยการสแกนคิวอาร์โค้ด จากใบรับบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ หรือโทรสอบถามเจ้าหน้าที่
๔.๓ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด จากใบรับบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

ที่มา : สืบเนื่องจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง) เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๕ ได้สรุปแนวทางการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพและพบว่าปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือการมีคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ควรมีใน ๔ ปัจจัย คือ ๑) การให้บริการ (วัน-เวลา) ๒) บุคลากร ๓) สถานที่ และ ๔) กระบวนงานให้บริการ 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 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของศูนย์บริการร่วมฯ

(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 ประสานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในอำเภอพื้นที่และบัณฑิตแรงงาน ที่ได้รับมอบหมาย

(๑๘) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

****

ที่มา : จากมติที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ครั้งที่ ๕/๒๕๕๕ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และผู้แทนแรงงานจังหวัดและนักวิชาการแรงงานชำนาญการจากจังหวัดที่มีที่ตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน พิจารณาข้อกำหนด คุณสมบัติในการรับสมัครสอบคัดเลือกตำแหน่งพนักงานราชการประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๕.๓ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขึ้น เพื่อให้ประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้จังหวัดที่มีอัตราพนักงานราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดไม่น้อยกว่า ๓ ตัวชี้วัด และใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามความเหมาะสม ดังนี้

หน้าที่รับผิดชอบตำแหน่ง	ตัวชี้วัด	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑. สำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน (๑ คนต่อ ๑ ชุด) และสรุปข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของศูนย์ฯ	**ระยะเวลา**ของการสำรวจ สรุปข้อมูลเพื่อเสนอแรงงานจังหวัด และส่งสำเนาให้ ส่วนกลาง ภายในระยะเวลาที่กำหนด	หลังจากกำหนดเกิน๓วัน	หลังจากกำหนด๓วัน	หลังจากกำหนด๒วัน	หลังจากกำหนด๑วัน	ภายในวันที่กำหนด
๒. จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดเป้าหมายประจำปี	**ระยะเวลา**ในการจัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดเป้าหมายประจำปีแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓๐ ตุลาคม ขึ้นไป	๒๕-๒๙ ตุลาคม	๒๐-๒๔ ตุลาคม	๑๕-๑๙ ตุลาคม	๑๔ ตุลาคม ลงมา
๓. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำเดือน (แผนการให้บริการ)	**ระยะเวลา**ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำเดือน(แผนการให้บริการ) ในเดือนถัดไป แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	หลังวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๘ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๗ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๖ ของทุกเดือน	วันที่ ๒๕ ของทุกเดือน
๔. การบูรณาการ การให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน/อำเภอเชิงรุก	**จำนวนครั้ง** ในการจัดกิจกรรมการบูรณาการให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน/อำเภอ เชิงรุก	-	-	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง
๕.ประชาสัมพันธ์งานบริการด้านแรงงานเชิงรุก	**จำนวนช่องทาง** การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น ที่ประชุม สื่อออนไลน์ รายการวิทยุ ฯลฯ	-	-	๑ ช่องทาง	๒ ช่องทาง	๓ ช่องทาง
๖. ผลการให้บริการประชาชน รอบ ๓ เดือน ๖ เดือน ๙ เดือน ๑๒ เดือน	**จำนวน** ผู้มารับบริการ ๑)ข้อมูลข่าวสาร ๒)รับเรื่องส่งต่อ+เบ็ดเสร็จ ๓)ติดตามผล ๔)ความพึงพอใจ	แต่ละจังหวัดกำหนดตามที่ได้รับมอบหมาย				
๗. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ	**จำนวนครั้ง**ของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ	-	๑ ครั้ง/เดือน	๒ ครั้ง/เดือน	๓ ครั้ง/เดือน	๔ ครั้ง/เดือน
๘. จัดทำรายงาน รายเดือน รายไตรมาสและ Check list รายไตรมาส	**ระยะเวลา**ในการนำส่งรายงาน รายเดือน รายไตรมาสและ Check list รายไตรมาส	หลังจากกำหนดมากกว่า๓วัน	หลังจากกำหนด ๓ วัน	หลังจากกำหนด ๒ วัน	หลังจากกำหนด ๑ วัน	ภายในวันที่กำหนด
๙. จัดทำสรุปรายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานศูนย์ฯ ประจำปี	**จำนวนครั้ง**ในการจัดทำสรุปรายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานศูนย์ฯ (รายไตรมาส/รายปี)	๐/๑	๑/๑	๒/๑	๓/๑	๔/๑
๑๐. ร่วมประชุมกับหน่วยงานอำเภอ/ท้องถิ่น/ชุมชน/ เพื่อประชาสัมพันธ์และประสานการดำเนินงานภารกิจของกระทรวงแรงงาน	**จำนวนครั้ง**ในการเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานอำเภอ/ท้องถิ่น/ชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์และประสานการดำเนินงานภารกิจของกระทรวงแรงงาน	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง	๔ ครั้ง	๕ ครั้ง

หน้าที่รับผิดชอบตำแหน่ง	ตัวชี้วัด	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑๑. เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานในอำเภอพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย	**จำนวนครั้ง**ในการประสานงานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานและบัณฑิตแรงงานในอำเภอ/พื้นที่	๑ ครั้ง	๒ ครั้ง	๓ ครั้ง	๔ ครั้ง	๕ ครั้ง
๑๒. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	**ระยะเวลา**ในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย แล้วเสร็จภายในกำหนด	หลังจากกำหนดเกิน๓วัน	หลังจากกำหนด๓วัน	หลังจากกำหนด๒วัน	หลังจากกำหนด๑วัน	ภายในวันที่กำหนด

บทที่ ๖
เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัดศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๖.๑ เป้าหมาย

ประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการด้านแรงงานผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จำนวน ๑๒๕,๕๐๐ คน

๖.๒ ตัวชี้วัด (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ)

ในการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด และเกณฑ์การวัดที่จะใช้ในการติดตามผลภายใต้ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

- แผนงาน : ยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- โครงการ : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานและขับเคลื่อนเศรษฐกิจการแรงงาน
- กิจกรรมหลัก : ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชน
- กิจกรรมรอง : บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน
- โครงการย่อย/รายการ : บริหารจัดการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ให้บริการประชาชนโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

ตัวชี้วัดผลผลิต/โครงการ/กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด	เป้าหมายรวมของกิจกรรม	เป้าหมายของสำนักงานแรงงานจังหวัด/แบบฟอร์ม
เชิงปริมาณ - จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการด้านแรงงาน ๔๑๒,๔๐๔ คน **(ผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (๑๒๕,๕๐๐ คน)** **เชิงคุณภาพ** - ร้อยละ ๖๐ ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับบริการด้านแรงงาน ได้รับการบรรจุงาน และ/หรือ ผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือ และมีรายได้เพิ่มขึ้น และ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย	**เชิงปริมาณ** - จำนวนประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการด้านแรงงานผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่อง-ส่งต่อ และเบ็ดเสร็จ) **เชิงคุณภาพ** - ร้อยละความสำเร็จของผู้รับบริการที่จัดส่ง (รับเรื่อง-ส่งต่อและเบ็ดเสร็จ) ได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือ และ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐) **(ติดตามผล : ประเมินผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ)**	๑๒๕,๕๐๐ คน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินตามแผนการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด

- แผนงาน : ยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- โครงการ : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านแรงงานและขับเคลื่อนเศรษฐกิจการแรงงาน
- กิจกรรมหลัก : ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชน
- กิจกรรมรอง : บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน
- โครงการย่อย/รายการ : การประสานการให้บริการด้านแรงงานโดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ตัวชี้วัดผลผลิต/โครงการ/กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด	เป้าหมายรวมของกิจกรรม	เป้าหมายของสำนักงานแรงงานจังหวัด/แบบฟอร์ม
เชิงปริมาณ - จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการด้านแรงงาน ๔๑๒,๔๐๔ คน **(ผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (๑๒๕,๕๐๐ คน)** คำอธิบายตัวชี้วัด : - กำหนดเป้าหมายจากกิจกรรมหลัก : ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านแรงงานแก่ประชาชน ร้อยละ ๖๐ คิดเป็นจำนวน ๗๕,๓๐๐ คน	**เชิงปริมาณ** - จำนวนประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการและที่ได้รับการคัดกรองส่งต่อ (บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ และเบ็ดเสร็จ)	๗๕,๓๐๐ คน	รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินตามแผนการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด

เป้าหมายของกิจกรรม (ต.ค. ๖๙ – ก.ย. ๗๐)	เป้าหมายของ สรจ. (ต.ค. ๖๙ – ก.ย. ๗๐)
- จำนวนผู้ได้รับบริการด้านแรงงานผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (เป้าหมายขั้นต่ำ) เชิงปริมาณ จำนวน ๑๒๕,๕๐๐ คน เชิงคุณภาพ จำนวน ๗๕,๓๐๐ คน ติดตามผล ร้อยละ ๖๐ ของความสำเร็จจากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อที่ได้รับการบรรจุและ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย **หมายเหตุ** กรณีที่ศูนย์บริการร่วมฯ มีผลงานเชิงปริมาณเกินกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด จะต้องดำเนินการให้ผลงานเชิงคุณภาพ และติดตามผล เพิ่มขึ้นตามสัดส่วนร้อยละ ๖๐ เช่นกัน	ตามตารางเป้าหมายการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ โดยให้จังหวัดกำหนดเป้าหมายแบ่งออกเป็นจำนวน ๑๒ เดือน เท่า ๆ กัน (หากมีเศษขอให้กำหนดลงเดือนแรกของไตรมาสที่ ๑)

ตารางเป้าหมายการดำเนินงานรายจังหวัด (ตุลาคม ๒๕๖๙ - กันยายน ๒๕๗๐)

ลำดับ	จังหวัด	ก. บริหารจัดการฯ	ก. ประสานฯ	ติดตามผล
๑	กระบี่	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	ร้อยละ ๖๐ ของความสำเร็จจากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อที่ได้รับการบรรจุและ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย **(ประมวลผลสัมฤทธิ์ รายปี)**
๒	กาฬสินธุ์	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓	กำแพงเพชร	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๔	ขอนแก่น	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๕	จันทบุรี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๖	ชลบุรี	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๗	ชัยภูมิ	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๘	ชุมพร	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๙	เชียงราย	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๑๐	เชียงใหม่	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๑๑	ตรัง	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๑๒	ตราด	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๑๓	ตาก	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๑๔	นครปฐม	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๑๕	นครพนม	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๑๖	นครราชสีมา	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๑๗	นครศรีธรรมราช	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	

ลำดับ	จังหวัด	ก. บริหารจัดการฯ	ก. ประสานฯ	ติดตามผล
๑๘	นครสวรรค์	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	ร้อยละ ๖๐ ของความสำเร็จจากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อที่ได้รับการบรรจุและ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย **(ประมวลผลสัมฤทธิ์ รายปี)**
๑๙	นนทบุรี (๑)	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๒๐	นนทบุรี (๒)	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๒๑	น่าน	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๒๒	บึงกาฬ	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๒๓	บุรีรัมย์	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๒๔	ปทุมธานี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๒๕	ประจวบคีรีขันธ์	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๒๖	ปราจีนบุรี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๒๗	ปัตตานี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๒๘	พระนครศรีอยุธยา	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๒๙	พะเยา	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓๐	พังงา	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๓๑	พิจิตร	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓๒	พิษณุโลก	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๓๓	เพชรบุรี	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓๔	เพชรบูรณ์	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๓๕	แพร่	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓๖	ภูเก็ต	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๓๗	มหาสารคาม (๑)	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓๘	มหาสารคาม (๒)	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๓๙	มุกดาหาร	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๔๐	แม่ฮ่องสอน	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๔๑	ยโสธร	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๔๒	ยะลา	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๔๓	ร้อยเอ็ด	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๔๔	ระนอง	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๔๕	ระยอง	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๔๖	ราชบุรี	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๔๗	ลพบุรี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๔๘	ลำปาง	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๔๙	ลำพูน	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๕๐	ศรีสะเกษ	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๕๑	สกลนคร	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๕๒	สตูล	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๕๓	สมุทรปราการ	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๕๔	สมุทรสาคร	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๕๕	สระแก้ว	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๕๖	สระบุรี	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	

ลำดับ	จังหวัด	ก. บริหารจัดการฯ	ก. ประสานฯ	ติดตามผล
๕๗	สุโขทัย	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	ร้อยละ ๖๐ ของความสำเร็จจากงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อที่ได้รับการบรรจุและ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย **(ประมวลผลสัมฤทธิ์ รายปี)**
๕๘	สุพรรณบุรี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๕๙	สุราษฎร์ธานี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
๖๐	สุรินทร์	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๖๑	หนองคาย	๒,๐๖๐	๑,๒๓๖	
๖๒	อุดรธานี	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๖๓	อุทัยธานี	๑,๘๕๐	๑,๑๑๐	
๖๔	อุบลราชธานี	๒,๐๕๐	๑,๒๓๐	
รวมทั้งสิ้น		**๑๒๕,๕๐๐**	**๗๕,๓๐๐**	

หมายเหตุ - การกำหนดเป้าหมายการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : กำหนดเป้าหมายจำนวน ๒,๐๕๐ คน ให้ศบร.ที่เป็นอัตราพนักงานราชการ จำนวน ๒๕ จังหวัด และจำนวน ๑,๘๕๐ คน ให้ศบร.ที่เป็นอัตราจ้างเหมาบริการ จำนวน ๒๗ จังหวัด ๒๙ แห่ง (๒ แห่งในจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดนนทบุรี)

ส่วนที่ ๒ : เมื่อกำหนดเป้าหมายตามขั้นตอนส่วนที่ ๒ แล้ว ยังคงมีเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน ให้ศบร. ที่เป็นอัตราพนักงานราชการ จำนวน ๑๐ คน ให้ศบร. ที่เป็นอัตราพนักงานราชการ ๑๐ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ชลบุรี ตาก บุรีรัมย์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ ลำปาง ลำพูน สุโขทัย และจังหวัดหนองคาย

การประมวลผลสัมฤทธิ์การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เป็นกระบวนการที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ดังนั้น จึงกำหนดให้ต้องดำเนินการประมวลผลสัมฤทธิ์ เป็นรายไตรมาส และรายปี โดยมีตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน				
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑. มิติด้านประสิทธิผล					
<u>เชิงปริมาณ</u> (ข้อมูลข่าวสาร + รับเรื่อง - ส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ) **กิจกรรม : บริหารจัดการด้านแรงงานเชิงบูรณาการสู่ประชาชนในพื้นที่/ชุมชน** ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย	≥ ๑๐๐	๙๕-๙๙.๙๙	๙๐-๙๔.๙๙	๘๕-๘๙.๙๙	< ๘๕
<u>เชิงคุณภาพ</u> (รับเรื่อง - ส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ) **กิจกรรม : การประสานการให้บริการด้านแรงงาน** ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย	≥ ๑๐๐	๙๕-๙๙.๙๙	๙๐-๙๔.๙๙	๘๕-๘๙.๙๙	< ๘๕
<u>ติดตามผล</u> ร้อยละความสำเร็จของผู้มารับบริการที่คัดกรองส่งต่อ (<u>เชิงคุณภาพ</u>) ได้รับการบรรจุ และ/หรือผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือ และ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย	≥ ๖๐	๕๗-๕๙.๙๙	๕๔-๕๖.๙๙	๕๑-๔๓.๙๙	< ๕๑
๒. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ					
ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	≥ ๙๗.๙๕	๙๗.๙๓-๙๗.๙๔	๙๗.๙๑-๙๗.๙๒	๙๗.๘๙-๙๗.๙๐	< ๙๗.๘๙

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)

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย

$$= \frac{(\text{ผลรวมการให้บริการข้อมูลข่าวสาร + รับเรื่อง-ส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ})}{\text{เป้าหมายเชิงปริมาณ}} \times ๑๐๐$$

(เชิงคุณภาพ)

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย

$$= \frac{(\text{ผลรวมการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ + เบ็ดเสร็จ})}{\text{เป้าหมายเชิงคุณภาพ}} \times ๑๐๐$$

(ติดตามผล)

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของผู้มารับบริการที่คัดกรองส่งต่อ ได้รับการบรรจุ และ/หรือ ผ่านการพัฒนาทักษะฝีมือและ/หรือได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย

$$= \frac{\text{ผลรวมเรื่องที่ยุติและได้รับสิทธิประโยชน์}}{\text{เป้าหมายเชิงคุณภาพ}} \times ๑๐๐$$

๒. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

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

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรายงาน และแบบฟอร์มสำรวจ

๑) แบบฟอร์ม แผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (ศบร.๐๑)

๒) แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (ศบร.๐๒)

๓) แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (ศบร.๐๓)

๔) แบบ Check List การพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๐๔)

๕) แบบฟอร์ม รายงานการใช้จ่ายเงินศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๐๕)

๖) แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ

๗) แบบสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศบร.๐๖)

(ศบร.๐๑)



แบบฟอร์ม การจัดทำแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

มิติการวัดผลการดำเนินงาน		ผลการดำเนินงานที่คาดหวัง			
๑. จำนวนผู้ใช้บริการที่คาดหมาย (ราย)					
๒. จำนวนงานบริการที่เปิดให้บริการ (งานบริการ)					
๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ศบร. (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				
	๑๐. หมวดงานด้านแรงงานสัมพันธ์				
	สำนักงานประกันสังคม				
	๑๑. หมวดเงินสมทบและฐานทะเบียน				
	๑๒. หมวดสิทธิประโยชน์				
	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน				
	๑๓. หมวดงานด้านแรงงาน				
	๑๔. หมวดงานด้านส่งเสริมอาชีพ				

(ศบร. ๐๒)



แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (เดือน)											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.

(ศบร.๐๓)

แบบฟอร์ม การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำเดือน ..... พ.ศ. .....

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (วัน)																													
		๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕	๑๖	๑๗	๑๘	๑๙	๒๐	๒๑	๒๒	๒๓	๒๔	๒๕	๒๖	๒๗	๒๘	๒๙	๓๐	๓๑

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. ๒๕๖๙			พ.ศ. ๒๕๗๐								
	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/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.....

๓.๒ เปิดช่องทางให้ประชานสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

☐ 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 แผ่นผับ ให้อ่านขณะรอ
☐ มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ
☐ มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
☐ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ
☐ มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ
☐ มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

๓.๖ จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

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

ทั้งนี้หากจังหวัดใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่ได้ปรากฏ ตามที่ได้รวบรวมไว้นี้ ให้แจ้งเพิ่มเติมได้

๔. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

.....
.....
.....
.....

(ศบร.๐๕)



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

รายละเอียดค่าใช้จ่าย	**งบประมาณที่ได้รับ**	**จำนวนเงินที่เบิกจ่าย เดือน**.....	**จำนวนเงินที่เบิกจ่ายสะสม (ต.ค. ๖๙ – .....๗๐)**
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.....

<u>คำชี้แจง</u>

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

****

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

<u>ส่วนที่ ๑</u> 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 (โปรดระบุ) ..

<u>ส่วนที่ ๒</u> 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.....

<u>ส่วนที่ ๓</u> ความต้องด้านการให้บริการ

๓.๑ ท่านต้องให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (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 ☐ ๐๙.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.
- ☐ ให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ☐ ๑๐.๐๐ – ๑๙.๐๐ น.

<u>ส่วนที่ ๔</u> ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

<u>ส่วนที่ ๕</u> ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ

ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด.....

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

****

<u>ส่วนที่ ๑</u> 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

<u>ส่วนที่ ๒</u> 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

- พึ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรก 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 .....

<u>ส่วนที่ ๓</u> ความต้องด้านการให้บริการ (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]

<u>ส่วนที่ ๔</u> จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้คะแนนในส่วนของ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

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 พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี					
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					

<u>ส่วนที่ ๕</u> ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



คำสั่งกระทรวงแรงงาน
ที่ ๒๔๕/๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ตามที่กระทรวงแรงงานได้มีคำสั่ง ที่ ๔๗๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน นั้น

เนื่องจากกระทรวงแรงงานได้มีคำสั่ง ที่ ๔๗/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เรื่องมอบหมายและมอบอำนาจการปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงแรงงาน ข้อ ๔. ส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงแรงงาน ดังนี้ (๓) สำนักตรวจและประเมินผล ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคำสั่งดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ปลัดกระทรวงแรงงานจึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ ๔๗๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย

(๑) ปลัดกระทรวงแรงงาน	ประธานกรรมการ
(๒) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน	กรรมการ
(๓) อธิบดีกรมการจัดหางาน	กรรมการ
(๔) อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	กรรมการ
(๕) อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	กรรมการ
(๖) เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม	กรรมการ
(๗) ผู้อำนวยการกองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ
(๘) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ
(๙) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ
(๑๐) ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ

(๑๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ และเลขานุการ
(๑๒) ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
(๑๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำหนดกรอบ แนวทาง และวางแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๒) กำกับ ดูแล ติดตามและพัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

(๓) แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามความจำเป็น

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ปลัดกระทรวงแรงงานมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายบุญสงค์ ทัพชัยยุทธ์)
ปลัดกระทรวงแรงงาน



คำสั่งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
ที่ ๑ /๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาศักยภาพและกำหนดมาตรฐานการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ได้มีคำสั่ง ที่ ๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดมาตรฐานบริการและคัดเลือกศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานดีเด่น และคำสั่ง ที่ ๕/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน นั้น

เนื่องจากคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน มีมติในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เห็นชอบให้ปรับปรุงคำสั่งดังกล่าวให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามภารกิจหน้าที่ในปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคำสั่งให้เป็นปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความใน (๓) ของข้อ ๒ วรรคสอง ของคำสั่งกระทรวงแรงงาน ที่ ๒๔๙/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิก

(๑) คำสั่งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ที่ ๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดมาตรฐานบริการและคัดเลือกศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานดีเด่น

(๒) คำสั่งคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ที่ ๕/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาศักยภาพการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

๒. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาศักยภาพและกำหนดมาตรฐานการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย

(๑) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน	ประธานคณะทำงาน
(๒) ผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน ที่ปลัดกระทรวงแรงงานมอบหมาย	รองประธานคณะทำงาน
(๓) ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	คณะทำงาน
(๔) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	คณะทำงาน
(๕) ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	คณะทำงาน
(๖) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการจัดหางาน	คณะทำงาน

(๗) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	คณะทำงาน
(๘) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	คณะทำงาน
(๙) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานประกันสังคม	คณะทำงาน
(๑๐) ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	คณะทำงาน และเลขานุการ
(๑๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	คณะทำงาน และผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

(๑) สนับสนุน และพัฒนากระบวนงานบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานตามแนวทางที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานกำหนด

(๒) ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

(๓) ทบทวน ปรับปรุง กระบวนงาน รูปแบบบริการ ข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบันตามภารกิจงานบริการของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

(๕) กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐาน วิธีการประเมินผลการรับรองมาตรฐานการให้บริการ และดำเนินการคัดเลือกศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ เสนอต่อคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อพิจารณาให้ได้รับรางวัลต่อไป

(๖) รายงานผลการดำเนินงานตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ให้คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทราบ

(๗) เสนอคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานเพื่อให้ความเห็นชอบ ตามข้อ (๓)

(๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายบุญสงค์ ทัพชัยยุทธ์)
ปลัดกระทรวงแรงงาน
ประธานกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการ
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ที่ปรึกษา

- ปลัดกระทรวงแรงงาน
- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน
- อธิบดีกรมการจัดหางาน
- อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

ผู้ร่วมจัดทำ

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

คณะผู้จัดทำ

• ร้อยตำรวจโท ปิยะเชษฐ์ สตันยสุวรรณ	ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล
• นางจันทร์เพ็ญ เดชพล	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
• นางสาวสุนันทา บุญญกนก	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
• นายศุภชาติ ปิยไพร	นักวิชาการแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพ ๑๐๔๐๐ โทร. ๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๙ e-Mail : cts.molofficers@gmail.com

https://gcs.mol.go.th

ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506