

**แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ
ของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549**

1. ที่มา

1.1 กฎหมาย กฎ ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

❖ มาตรา 30 กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

❖ มาตรา 31 วรรคหนึ่งกำหนดให้ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

❖ มาตรา 32 กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา 30 และมาตรา 31 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

2) แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551

❖ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 “การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้กำหนดโครงการ

สำคัญที่รองรับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ให้มีการขยายผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน

3) มติคณะรัฐมนตรี

❖ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นตอนต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งกำหนดทิศทางและประเด็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยที่สำคัญไว้ประการหนึ่ง คือ การพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนโดยใช้รูปแบบการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

❖ ในการประชุมร่วมระหว่างนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร) รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ปลัดกระทรวง และหัวหน้าส่วนราชการระดับสูง เรื่อง “การปรับปรุงระบบบริหารราชการ” เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2548 นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ผู้บริหารของทุกส่วนราชการดำเนินการสานต่อการพัฒนาระบบราชการซึ่งมีประเด็นของการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การทำงานเชิงรุกเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการและงานบริการเข้าถึงประชาชน โดยให้ขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนไปใช้ในพื้นที่อื่นๆ

1.2 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ได้กำหนดระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) เกี่ยวกับการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการร่วมโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้เป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

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

โดยที่ :

ตารางที่ 2 รายละเอียดการดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินการ
ขั้นตอนที่ 1	สำรวจงานบริการทั้งหมดภายในกระทรวง/จังหวัดเพื่อคัดเลือกงานบริการสำหรับจัดทำแผนการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยสำรวจจากความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าต้องการให้มีงานบริการใดอยู่ร่วมกันเพื่อให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม
ขั้นตอนที่ 2	จัดทำแผนสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมให้แล้วเสร็จและส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2549
ขั้นตอนที่ 3	มีความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
ขั้นตอนที่ 4	ศูนย์บริการร่วมจำนวนอย่างน้อย 1 แห่ง สามารถเปิดดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
ขั้นตอนที่ 5	จัดทำรายงานการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและผลสำเร็จโดยรวมของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม พร้อมทั้งรายงานข้อมูลที่ได้จากประชาชนผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจ* เป็นต้น

หมายเหตุ *ให้กระทรวง/จังหวัดจัดเก็บข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดที่ให้บริการ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมฯ

1. เพื่อให้กระทรวงและจังหวัดเข้าใจและทราบแนวทางในการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการร่วมให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

2. เพื่อให้การจัดตั้งและการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมของกระทรวงและจังหวัดดำเนินไปอย่างถูกต้องและสัมฤทธิ์ผลตามพระราชกฤษฎีกาฯ และตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

3. เพื่อให้กระทรวงและจังหวัดสามารถบรรลุเกณฑ์ชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ พ.ศ. 2549

อนึ่ง แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมฯ เล่มนี้เป็นเพียงแนวทางในการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมเท่านั้นโดยมุ่งเน้นที่การดำเนินการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมให้เป็นไปตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ฯ พ.ศ. 2549 ซึ่งแต่ละส่วนราชการอาจใช้ดุลยพินิจปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับระบบการให้บริการของส่วนราชการได้ตามความเหมาะสม และหากสามารถบรรลุเกณฑ์การประเมินดังกล่าวแล้ว ก็อาจดำเนินการกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากที่ระบุในแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมฯ เล่มนี้เพื่อพัฒนาปรับปรุงศูนย์บริการร่วมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการจนแล้วเสร็จตามคำขอของประชาชนที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่ส่วนราชการทำกับผู้รับบริการ เพื่อให้ส่วนราชการกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การรับรอง การรับจดทะเบียน และการรับเรื่อง เป็นต้น

“การบริการร่วม” หมายถึง การเชื่อมโยงและนำกระบวนการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว ตัวอย่างของการบริการร่วมที่มีการดำเนินการในปัจจุบัน ได้แก่ การบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบริการร่วมแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) และการบริการแบบ e-Service/Portal เป็นต้น

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ และยังรวมถึงผู้รับบริการที่มาจากส่วนราชการด้วย

4. แนวคิดและหลักการ

แนวคิดใหม่ของการให้บริการภาครัฐที่พัฒนาขึ้นตามแนวนโยบายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนและต่อการขับเคลื่อนธุรกิจของภาคเอกชนและการดำเนินงานของภาครัฐให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์ การจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการร่วมระดับกระทรวงและจังหวัด จึงเป็นภารกิจหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.1 ความหมายของศูนย์บริการร่วม

“ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด” หมายถึง หน่วยที่ให้บริการแก่ประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัด โดยนางงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด มาไว้ ณ สถานที่แห่ง เดียวกัน คือ ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันใน คราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติ ในเรื่องใดๆที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวได้

4.2 ขอบเขตการดำเนินการ

4.2.1 ศูนย์บริการร่วมกระทรวง

การดำเนินศูนย์บริการร่วมกระทรวง ให้ดำเนินการโดยนางงานบริการของทุก ส่วนราชการระดับกรมในสังกัดมาจัดบริการ

4.2.2 ศูนย์บริการร่วมจังหวัด

การดำเนินการศูนย์บริการร่วมจังหวัด ให้ดำเนินการโดยนางงานบริการของ ส่วนราชการประจำจังหวัดทุกส่วนราชการ และให้รวมถึงราชการส่วนกลางที่ไปตั้งอยู่ในจังหวัด นั้น ๆ ด้วย

4.3 จุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการสำหรับตัวชี้วัดระดับ ความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2549 มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการเพื่อนำพาประชาชนหรือ ผู้รับบริการอื่นๆ เข้าสู่บริการที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น
2. อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ ให้มากที่สุด โดยการบูรณาการนางงานบริการที่หลากหลายหรือนางงานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงาน ให้สามารถรับเรื่อง-ส่งต่อ หรือให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดรับบริการเดียวได้

4.4 ประเภทของการให้บริการ

จากจุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วมในข้อ 4.2 ศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้นต้องมีการ ให้บริการครบ 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทของการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
ตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม
ประจำปีงบประมาณ 2549

1. การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนที่เข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

3. การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

4.5 ช่องทางการให้บริการ

งานบริการต่างๆ ในแต่ละประเภทอาจมีการให้บริการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

- ❖ สำนักงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง
- ❖ เว็บไซต์
- ❖ Call Center
- ❖ อื่นๆ

4.6 แนวคิดพื้นฐานและหลักการ

การนำศูนย์บริการร่วมมาดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยืดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

1. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

2. การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วมอาจมีกระบวนการบริการที่มีการบูรณาการในระดับหน้าสำนักงานเพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมาพร้อมนั้นๆ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์ อาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องเท่านั้น แต่ยังไม่อาจให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เป็นต้น

3. การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-Oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

4. การอิงฐานการตลาด (Market-Based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ๆ ที่จะส่งมอบ และการส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการ การพัฒนาตราบริการ (brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมในอันที่จะสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก

ศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

หลักการของศูนย์บริการร่วม

1. ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด **มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่**ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลายๆ เรื่องจากหลาย ๆ ส่วนราชการมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวง/จังหวัดได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัดนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ ที่มาติดต่อทราบและสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก
2. ศูนย์บริการร่วมจะต้องมีแบบพิมพ์หรือแบบฟอร์มของงานบริการทุกเรื่อง (ถ้ามี) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัด ที่นำมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม และเจ้าหน้าที่ศูนย์จะทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนส่วนราชการเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม แล้วบริการให้แล้วเสร็จหรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง แล้วแต่กรณี
3. หากงานบริการใดไม่สามารถดำเนินการให้เบ็ดเสร็จได้ทันที ณ เวลาที่มาขอรับบริการ หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ หรือให้เจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ ศูนย์บริการร่วมติดตามความคืบหน้าจากส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หากผู้รับบริการติดต่อมาเพื่อขอทราบความคืบหน้า
4. ส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจะต้องจัดรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดการประสานงาน โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ศูนย์บริการร่วมที่กระทรวง/จังหวัดจัดตั้งขึ้น
5. การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มุ่งให้แต่ละกระทรวง/จังหวัดจัดให้มีขึ้นสำหรับงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัดเป็นหลัก แต่เมื่อกระทรวง/จังหวัดใดสามารถจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว กระทรวง/จังหวัดนั้น อาจร่วมมือและประสานการปฏิบัติราชการกับศูนย์บริการร่วมของต่างกระทรวง/จังหวัดได้ในงานที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในอนาคต
6. หากกฎหมายหรือระเบียบใดเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วม ส่วนราชการนั้นต้องมีหน้าที่ต้องแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการแก้ไขปรับปรุงหรือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมสามารถดำเนินการได้ตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกา

1. แนวทางและขั้นตอนในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

แนวทางการดำเนินการจัดตั้ง แบ่งออกเป็นสองส่วนตามลำดับ คือ

1. การเตรียมการเบื้องต้น
2. การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2549

5.1 การเตรียมการเบื้องต้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้การจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการร่วมเป็นนโยบายและภารกิจหลักอย่างหนึ่งที่กระทรวงโดยปลัดกระทรวง และจังหวัดโดยผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องดำเนินการ ดังนั้น ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัด จึงต้องเตรียมการเบื้องต้น ดังนี้

5.1.1 การประชุมเพื่อชี้แจงโครงการ

1. ให้ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดประชุมส่วนราชการในสังกัด โดยมี สาระและวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตัวอย่าง หัวข้อการประชุมเพื่อชี้แจง

1. แนะนำและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินงาน และแนวคิด
2. แนวทางการดำเนินงานจัดตั้งและให้บริการ
3. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง
4. ทหารเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์บริการร่วม

วัตถุประสงค์ของการประชุมชี้แจง

1. เพื่อชี้แจงและแนะนำการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมให้ส่วนราชการในสังกัดทราบ แนวคิด วัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินการเพื่อบรรลุตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

2. เพื่อให้แต่ละส่วนราชการรับทราบนโยบายและพิจารณาเบื้องต้นเพื่อนำงาน บริการประเภทการให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการ เบ็ดเสร็จ มาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม

2. ให้ทุกส่วนราชการส่งหนังสือตอบรับการเข้าร่วมบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ไปยังปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัด หากส่วนราชการใดไม่สามารถเข้าร่วมได้ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบ

เกณฑ์เบื้องต้นสำหรับส่วนราชการในการพิจารณาเพื่อเข้าร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม

ส่วนราชการที่ควรเข้าร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม คือ ส่วนราชการที่ให้บริการในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตส่วนใหญ่ของประชาชน เช่น

- ❖ งานด้านพาณิชย์
- ❖ งานด้านปกครองส่วนท้องถิ่น
- ❖ งานที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน
- ❖ งานด้านสาธารณสุขโรค
- ❖ งานด้านสาธารณสุข
- ❖ งานด้านอุตสาหกรรมและท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ให้ส่วนราชการที่ตอบรับการเข้าร่วมจัดส่งรายชื่อผู้แทนเพื่อเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ และรายชื่อผู้แทนเพื่อเข้าร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

4. ให้ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์บริการร่วม กระทรวง/จังหวัด ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามผลการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และคณะทำงานดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ตามลำดับ (รายละเอียดในหัวข้อ 5.1.2)

5.1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์บริการร่วม

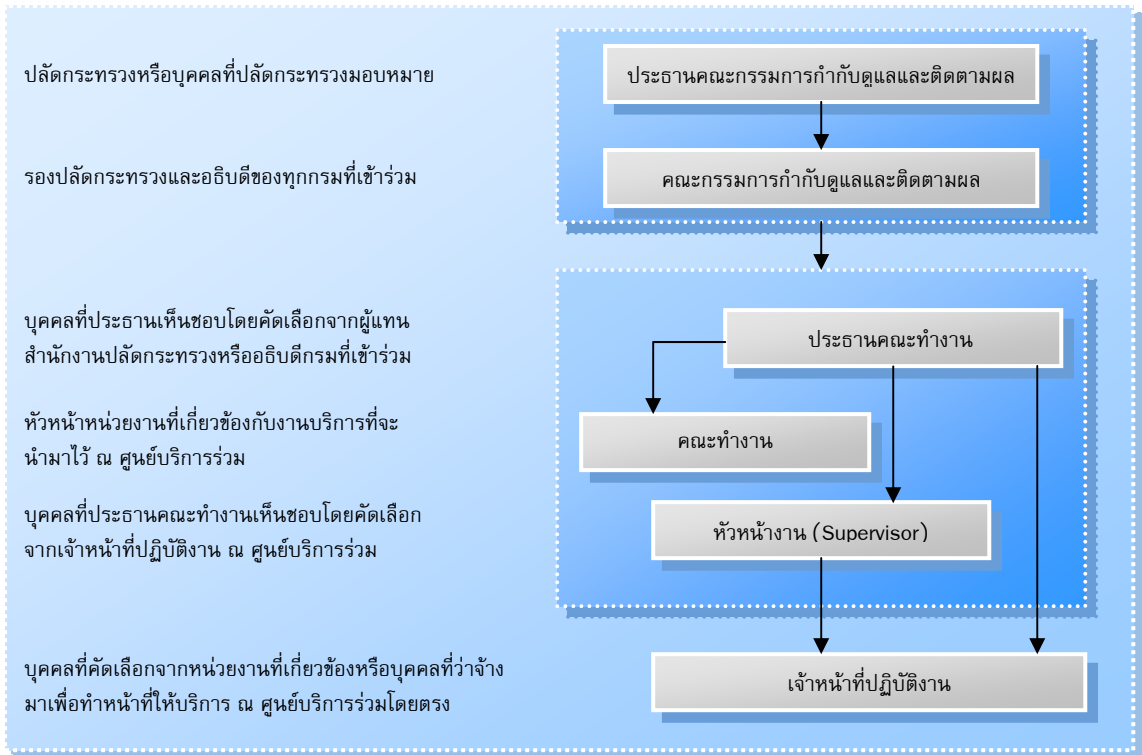
“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามผลการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลและตรวจสอบติดตามผลการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม นับตั้งแต่การกำหนดกรอบและทิศทางการดำเนินงาน การวางระเบียบและข้อบังคับ การส่งเสริมสนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางที่กำหนด การให้ความเห็นชอบ การตัดสินใจด้านงบประมาณและการเงิน และการติดตามและเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และอื่นๆ ตามที่ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมซึ่งมีหน้าที่ด้านการบริหารงานและดำเนินงานทั่วไปของศูนย์บริการร่วมให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของศูนย์บริการร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม การวางกลยุทธ์ การออกแบบและพัฒนาบริการ การพัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์บริการร่วม ระบบเอกสาร การชำระค่าธรรมเนียม การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการบุคคล การเงินและการงบประมาณ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย เป็นต้น

แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์บริการร่วม (สำหรับศูนย์บริการร่วมกระทรวง)

1. ให้ปลัดกระทรวงแต่งตั้งคณะบุคคลเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามผลการจัดตั้งของศูนย์บริการร่วม ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของส่วนราชการในสังกัดที่นำบริการมาร่วม ได้แก่ ผู้แทนจากสำนักงานปลัดกระทรวง อธิบดีหรือผู้แทนของทุกกรมที่นำบริการมาเข้าร่วม และ/หรือผู้ที่ปลัดกระทรวงเห็นชอบ เป็นต้น ทั้งนี้โดยมีปลัดกระทรวงหรือผู้ที่ปลัดกระทรวงมอบหมาย เป็นประธานคณะกรรมการ
2. ให้ปลัดกระทรวงแต่งตั้งคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของส่วนราชการในสังกัดที่นำบริการมาร่วม เพื่อทำหน้าที่เป็นคณะทำงานดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยมีอธิบดีของกรมใดกรมหนึ่งหรือผู้ที่ปลัดกระทรวงมอบหมาย เป็นประธานคณะทำงาน
3. ประธานคณะทำงาน อาจแต่งตั้งให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการ เป็นหัวหน้างาน (supervisor) เพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น ณ จุดให้บริการได้ตามความเหมาะสม

(ภาคผนวก 1: โครงสร้างและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ)

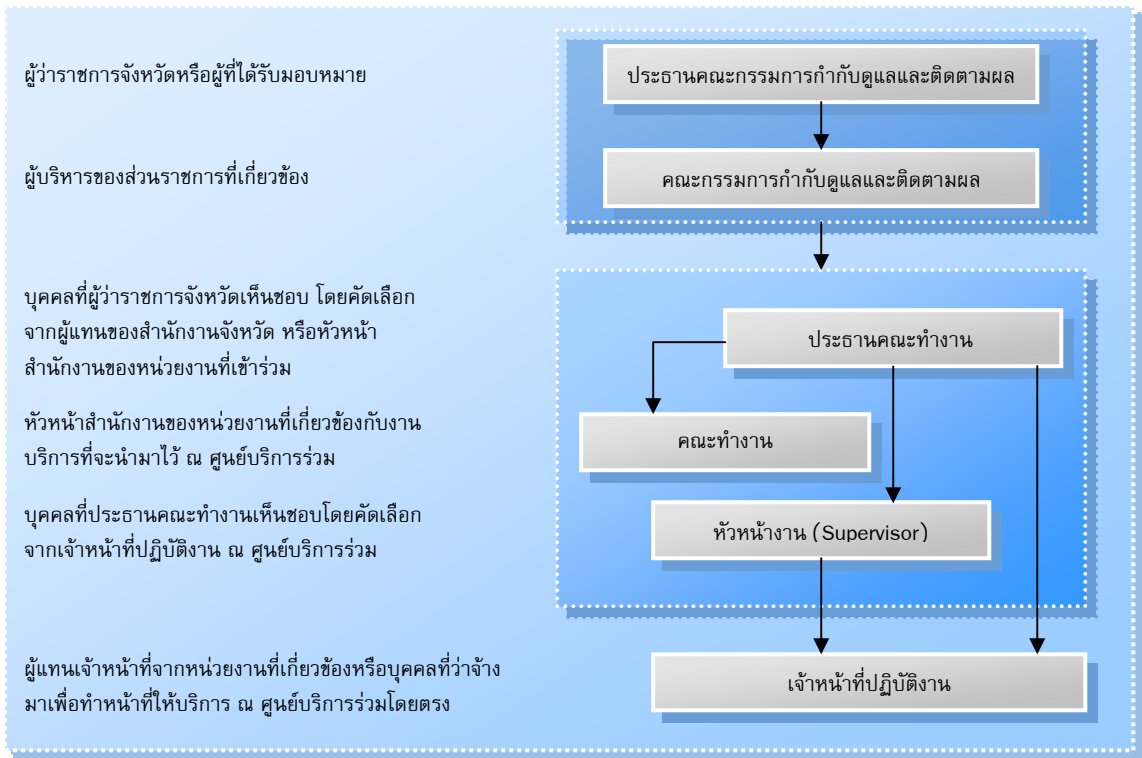


รูปที่ 1 โครงสร้างคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวง

การแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์บริการร่วม (สำหรับศูนย์บริการร่วมจังหวัด)

1. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะบุคคลเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามผลการจัดตั้งของศูนย์บริการร่วม ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของส่วนราชการในสังกัดที่นำบริการมาร่วม ได้แก่ ปลัดจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัด และนายอำเภอ เป็นต้น ทั้งนี้โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นประธาน
2. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะทำงานดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายทำหน้าที่เป็นประธานคณะทำงาน
3. ประธานคณะทำงานดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอาจแต่งตั้งบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างาน (supervisor) เพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งอาจเกิดขึ้น ณ จุดให้บริการได้ตามความเหมาะสม

(ภาคผนวก 1: โครงสร้างและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ)



รูปที่ 2 โครงสร้างคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์บริการร่วมจังหวัด

5.2 การดำเนินการเพื่อบรรลุตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2549 การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัด จะต้องดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่างๆ ซึ่งแบ่งออกไว้ 5 ระดับ ดังแสดงในภาพข้างล่าง

**แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมฯ ตาม
คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2549**

ลำดับกิจกรรม ที่ต้องการ	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
รายละเอียด ของการ ดำเนินการ	- ออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความต้องการ ของประชาชน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าต้องการให้มีงาน บริการใดบ้าง ณ ศูนย์บริการร่วม - สำรวจและวิเคราะห์ แบบสำรวจ - จัดทำรายงาน สรุปผลการสำรวจ	- จัดประชุมผู้บริหาร ระดับสูงเพื่อจัดทำ แผนการจัดตั้งและ เปิดศูนย์ฯ - จัดอบรมและดูงาน ด้านระบบการให้ บริการแนวใหม่ - จัดประชุมผู้บริหาร ระดับสูงเพื่อจัดทำ แผนการดำเนินงาน ศูนย์ฯ	- ดำเนินการตามแผน - กำหนดน้ำหนัก ความสำคัญของการ ดำเนินกิจกรรม - หาค่าถ่วงน้ำหนัก ของผลงานตามแผน - หาค่าถ่วงน้ำหนัก ของผลงานที่แล้วเสร็จ จริง - คำนวณร้อยละของ ความคืบหน้า - จัดทำรายงานความ คืบหน้า	- เปิดให้บริการ - จัดทำรายงาน	- เก็บรวบรวมสถิติ ของจำนวนผู้มาใช้ บริการ - สำรวจความพึง พอใจโดยรวมของ ประชาชน - เปรียบเทียบผล ความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผน - เปรียบเทียบ ผลสำเร็จโดยรวม - รายงานผลสำเร็จ โดยภาพรวม
สิ่งที่ต้องนำส่ง สำนักงาน ก.พ.ร.	แบบฟอร์ม 1	แบบฟอร์ม 2.1 - 2.4	แบบฟอร์ม 3	แบบฟอร์ม 4	แบบฟอร์ม 5.1 - 5.5

รูปที่ 3 แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการ
จัดตั้งศูนย์บริการร่วม

5.2.1 ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจงานบริการ

เกณฑ์ระดับคะแนน 1

การผ่านเกณฑ์ ต้องดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 ให้สำเร็จ

รายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนที่ 1

สำรวจงานบริการทั้งหมดภายในกระทรวง/จังหวัดเพื่อคัดเลือกงานบริการสำหรับจัดทำแผน
การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยสำรวจจากความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ/ส่วน
ราชการที่เกี่ยวข้องว่าต้องการให้มีงานบริการใดอยู่ร่วมกันเพื่อให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม

ผลผลิตที่พึงประสงค์

ข้อมูลความต้องการของประชาชนและส่วนราชการที่เข้าร่วมซึ่งประกอบด้วย

1. จำนวนงานบริการที่นำมารวม
2. งานบริการที่ควรมี ณ ศูนย์บริการร่วม โดยจำแนกตามประเภทการให้บริการ คือ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จ
3. ช่องทางการให้บริการของงานบริการต่าง ๆ ที่นำมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม ได้แก่ การให้บริการ ณ สำนักงานโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง เว็บไซต์ Call Center และอื่นๆ

สิ่งที่ต้องนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

รายงานผลการสำรวจงานบริการซึ่งประกอบด้วย ชื่อศูนย์บริการร่วม จำนวนงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ประเภทการให้บริการและชื่องานบริการที่นำมารวม และส่วนราชการที่นำบริการมารวม (แบบฟอร์ม 1 ภาคผนวก 3)

แนวทางการดำเนินการ

ให้คณะทำงานดำเนินการสำรวจงานบริการ ดังนี้

1. สำรวจความเห็นของทุกส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัดว่า ในแต่ละประเภทของการให้บริการมีงานบริการใดบ้างที่ควรนำมาให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม มีส่วนราชการใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม และมีความคาดหวังด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมที่จะจัดตั้งขึ้นมากน้อยเพียงใด
2. สำรวจความเห็นของประชาชนโดยวิธีการสัมภาษณ์โดยตรง ณ จุดให้บริการของทุกส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัดว่าต้องการให้มีการนำงานบริการใดบ้างมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วมตามแบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2 (ภาคผนวก 2)
3. สรุปผลและจัดทำรายงานผลการสำรวจงานบริการที่ควรมี ณ ศูนย์บริการร่วมโดยนำผลการสำรวจความต้องการของประชาชนและของส่วนราชการมาประกอบการพิจารณา
4. จัดทำรายงานตามแบบฟอร์ม 1 (ภาคผนวก 3) ซึ่งประกอบด้วย ประเภทการให้บริการ ชื่องานบริการ และช่องทางการให้บริการ
5. นำส่งรายงานผลการสำรวจงานบริการ ให้ประธานคณะกรรมการเพื่อนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

หมายเหตุ ผลสำรวจความเห็นหรือทัศนคติอื่นๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มของแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมฯ เล่มนี้ กระทรวง/จังหวัดอาจจัดทำเป็นรายงานฉบับเต็มและเก็บไว้ที่กระทรวง/จังหวัด โดยไม่จำเป็น ต้องนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจงานบริการ 2 ชุด คือ (ภาคผนวก 2)

แบบสอบถามชุดที่ 1: แบบสอบถามความเห็นของส่วนราชการ

มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความเห็นของทุกส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัดว่า

1. สำหรับการให้บริการแต่ละประเภท คือ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จ มีงานบริการใดบ้างที่ควรนำมาให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม
2. มีส่วนราชการหรือหน่วยงานใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม
3. หากมีศูนย์บริการร่วมจัดตั้งขึ้น แล้วท่านมีความคาดหวังในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมที่จะจัดตั้งขึ้นมากน้อยเพียงใด

แบบสอบถามชุดที่ 2: แบบสอบถามความต้องการของประชาชน

มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนว่าต้องการให้มีการนำบริการใดบ้างมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม และมีระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด

แต่หากส่วนราชการใดมีความประสงค์ที่จะสำรวจข้อมูลเพื่อให้ทราบความเห็นหรือทัศนคติด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 2 ก็อาจแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมตามที่เห็นสมควร

แนวทางการสำรวจความเห็นของทุกส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัด

1. **สำรวจและวิเคราะห์** ให้คณะทำงานดำเนินการสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามชุดที่ 1 (ภาคผนวก 2) ไปยังทุกส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัด หรืออาจสำรวจความเห็นโดยตรงผ่านการประชุมผู้แทนของทุกส่วนราชการเพื่อสอบถามความเห็นโดยตรง ทั้งนี้ก่อนที่ส่วนราชการนั้นจะตอบแบบสอบถาม ให้ดำเนินการ ดังนี้

- ❖ สำรวจงานบริการทั้งหมดที่มีอยู่ในส่วนราชการในทุกประเภทของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นประเภทการให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จ

- ❖ เรียงลำดับความสำคัญของงานบริการโดยอาศัยเกณฑ์ ดังนี้

**เกณฑ์ในการพิจารณาเรียงลำดับความสำคัญของงานบริการที่จะนำมาไว้ ณ
ศูนย์บริการร่วม**

1. งานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการสูง
2. งานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตส่วนใหญ่ของประชาชน
3. งานบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินงานไม่ซับซ้อน
4. งานบริการที่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน
5. งานบริการที่ไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเฉพาะทาง
6. งานบริการที่ไม่มีผลกระทบต่อความมั่นคง

2. สรุปผลการสำรวจ ให้แต่ละส่วนราชการสรุปผลการสำรวจงานบริการซึ่งประกอบด้วย รายชื่องานบริการในแต่ละประเภท จำนวนงานบริการที่ควรนำมาพร้อม และความพึงพอใจของประชาชนที่คาดหวังจากการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม

3. นำส่งผลการสำรวจ ให้คณะทำงานสรุปผลการสำรวจงานบริการ และนำส่งรายงานผลการสำรวจไปยังประธานคณะกรรมการเพื่อนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

แนวทางการสำรวจความต้องการของประชาชน

1. ออกแบบสอบถาม ให้คณะทำงานมอบหมายให้แต่ละส่วนราชการพัฒนาแบบสอบถามชุดที่ 2 (ภาคผนวก 2) ขึ้น ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับภารกิจที่เกี่ยวกับงานบริการของแต่ละส่วนราชการ เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนว่าต้องการให้มีการนำบริการใดบ้างมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม โดยนำบริการทั้งหมดของแต่ละส่วนราชการมาสำรวจ

2. ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ ให้ส่วนราชการที่เป็นเจ้าของงานบริการใช้แบบสอบถามในข้อ 1 ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของประชาชน ณ จุดให้บริการของแต่ละส่วนราชการโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำไว้ในข้อ 1

3. สรุปผลการสำรวจ ให้ส่วนราชการสรุปผลการสำรวจความต้องการของประชาชนซึ่งประกอบด้วย รายชื่องานบริการในแต่ละประเภท และจำนวนงานบริการที่ควรนำมาพร้อม

4. นำส่งผลการสำรวจ ให้คณะทำงานสรุปผลการสำรวจงานบริการ และนำส่งรายงานผลการสำรวจไปยังประธานคณะกรรมการเพื่อนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

5.2.2 ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำแผนสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

เกณฑ์ระดับคะแนน 2

การผ่านเกณฑ์ ต้องดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ให้สำเร็จ

รายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนที่ 2

จัดทำแผนสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ผลผลิตที่พึงประสงค์

แผนสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมที่แล้วเสร็จภายในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

สิ่งที่ต้องนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

1. แผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมาย 3 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2551 (แบบฟอร์ม 2.1-2.2 ภาคผนวก 3)
2. แผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (แบบฟอร์ม 2.3-2.4 ภาคผนวก 3)

แนวทางการดำเนินงาน

1. ความหมายและรายละเอียดของการจัดทำแผนการดำเนินงานสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

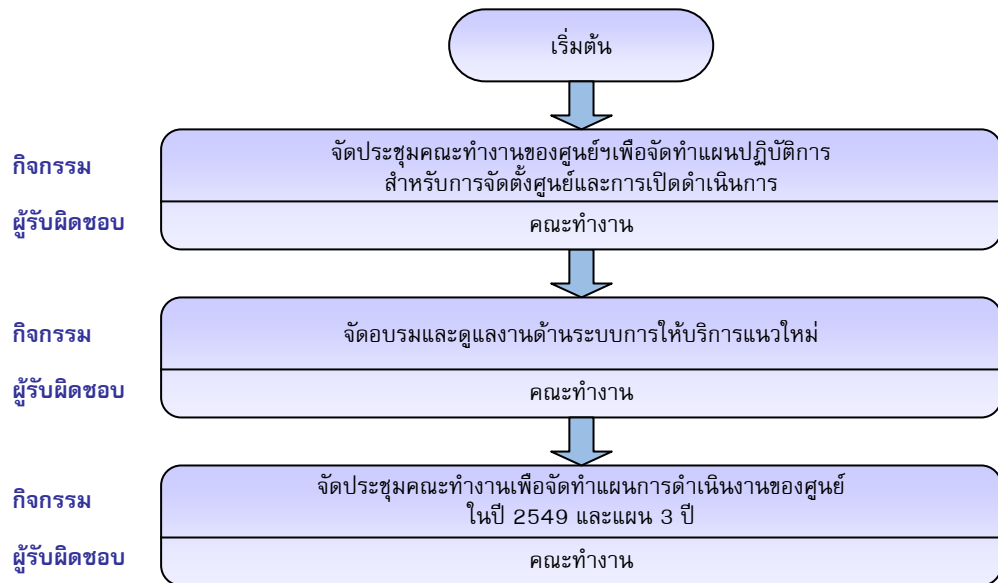
แผนสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายสำหรับการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการร่วม

“แผนปฏิบัติการ” คือ เอกสารที่ระบุถึงกิจกรรมและระยะเวลาในการจัดตั้งและดำเนินงานศูนย์บริการร่วม

“แผนเป้าหมาย” คือ เอกสารที่ระบุถึงจำนวนงานบริการ ประเภทและรายชื่องานบริการ จำนวนผู้ใช้บริการ และร้อยละของความพึงพอใจที่คาดหวัง

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมตามแผนไม่ควรต่ำกว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการเดิม

2. การจัดทำแผน มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



รูปที่ 4 แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมาย ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

5.2.3 ขั้นตอนที่ 3 ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

เกณฑ์ระดับคะแนน 3

การผ่านเกณฑ์ ต้องดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 2 และ 3 ให้สำเร็จ

รายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนที่ 3

มีความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

ผลผลิตที่พึงประสงค์

มีความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของแผนงานที่กำหนด

สิ่งที่ต้องนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (แบบฟอร์ม 3 ภาคผนวก 3)

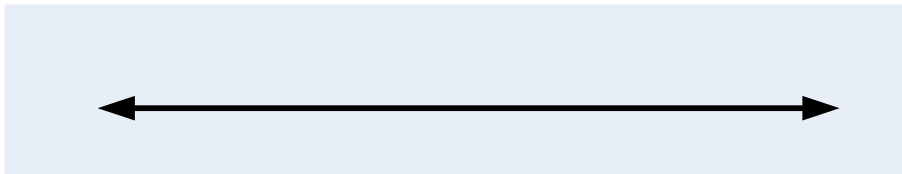
แนวทางการดำเนินงาน

1. การดำเนินการตามแผน ให้ดำเนินกิจกรรมที่ระบุไว้ในแผนการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วม เริ่มตั้งแต่การศึกษารูปแบบงานบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมฯ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ การจัดเตรียมบุคลากรและเครื่องมือและอุปกรณ์ การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและระบบการทำงานของศูนย์บริการร่วม การจัดหาและตกแต่งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การลงนามในข้อตกลงเพื่อความร่วมมือ และการเปิดให้บริการ เป็นต้น

2. การคำนวณความคืบหน้าในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ให้คำนวณความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมโดยใช้ค่าถ่วงน้ำหนักระหว่างร้อยละของความสำเร็จและน้ำหนักความสำคัญของกิจกรรม หากกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมมีความซับซ้อนหรือดำเนินการไปแล้วเสร็จได้ยากกว่ากิจกรรมอื่น และอาจส่งผลกระทบต่อความคืบหน้าในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ก็อาจกำหนดให้กิจกรรมนั้นมีน้ำหนักความสำคัญมากกว่ากิจกรรมอื่น โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ก) กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการดำเนินการกิจกรรม โดยให้

1 = สำคัญมากที่สุด และ 0 = สำคัญน้อยที่สุด



รูปที่ 5 การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของการดำเนินกิจกรรม

ข) กำหนดสัดส่วนของภาระงานของแต่ละกิจกรรม เมื่อเทียบกับภาระงานรวม (คิดเป็นร้อยละ)

ค) คำนวณภาระงานที่สามารถดำเนินการได้จริงของแต่ละกิจกรรม

ง) คำนวณความก้าวหน้า โดยให้

w_i = น้ำหนักความสำคัญของกิจกรรม i

p_i = ร้อยละของภาระงานสำหรับกิจกรรม i เทียบกับภาระงานรวม (ตามแผน)

a_i = ร้อยละของภาระงานสำหรับกิจกรรม i เทียบกับภาระงานรวม(ที่ปฏิบัติได้จริง)

ร้อยละของความคืบหน้าจะคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละของความคืบหน้า} = \frac{\sum_i w_i a_i}{\sum_i w_i p_i} \times 100$$

ตัวอย่างการคำนวณความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 แสดงในตารางข้างล่าง

ตารางที่ 3 ตัวอย่างการคำนวณความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

กิจกรรม	น้ำหนักความสำคัญ w_i	ร้อยละของภาระงานสำหรับกิจกรรม i เทียบกับภาระงานรวม (ตามแผน) p_i	ร้อยละของภาระงานสำหรับกิจกรรมที่ i เทียบกับภาระงานรวม (ที่ปฏิบัติได้จริง) a_i	ค่าถ่วงน้ำหนักของภาระงานสำหรับกิจกรรม i เทียบกับภาระงานรวม (ตามแผน) $w_i p_i$	ค่าถ่วงน้ำหนักของภาระงานสำหรับกิจกรรม i เทียบกับภาระงานรวม (ที่ปฏิบัติได้จริง) $w_i a_i$
ก	0.15	10	10	1.5	1.5
ข	0.1	5	5	0.5	0.5
ค	0.2	10	10	2	2
ง	0.1	10	10	1	1
จ	0.05	10	10	0.5	0.5
ฉ	0.3	35	35	10.5	10.5
ช	0.05	15	0	0.75	0
ญ	0.05	5	0	0.25	0
รวม	1	100	80	$\sum w_i p_i = 17$	$\sum w_i a_i = 16$

$$\text{ร้อยละของความคืบหน้า} = \frac{\sum w_i a_i}{\sum w_i p_i} \times 100 = (16 \times 100) / 17 = 94.12$$

5.2.4 ขั้นตอนที่ 4 ศูนย์บริการร่วมจำนวนอย่างน้อย 1 แห่งเปิดดำเนินการ

เกณฑ์ระดับคะแนน 4

การผ่านเกณฑ์ ต้องดำเนินการกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 2 3 และ 4 ให้สำเร็จ

รายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนที่ 4

มีการดำเนินการเพื่อให้ศูนย์บริการร่วมจำนวนอย่างน้อย 1 แห่งสามารถเปิดดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

ผลผลิตที่พึงประสงค์

ศูนย์บริการร่วมจำนวนอย่างน้อย 1 แห่ง สามารถเปิดดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

สิ่งที่ต้องนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

รายงานการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (แบบฟอร์ม 4 ภาคผนวก 3) พร้อมภาพถ่ายพิธีเปิดศูนย์บริการร่วม

แนวทางการดำเนินงาน

1. ความหมายของ “การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอย่างน้อย 1 แห่ง” หมายความว่า

1.1 มีชื่อศูนย์บริการร่วมที่ชัดเจน โดยแต่ละกระทรวง/จังหวัด อาจใช้ชื่อเรียกศูนย์บริการร่วม เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ศูนย์บริการร่วมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

1.2 มีสถานที่ตั้งที่ชัดเจนอย่างน้อย 1 แห่ง ซึ่งอาจจะตั้งอยู่ในภายในกระทรวง/จังหวัด ศูนย์การค้า แหล่งชุมชน หรือสถานที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม

1.3 มีการจัดตั้งแล้วเสร็จ เปิดให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

1.4 มีประเภทของการให้บริการครบทั้ง 3 ประเภท คือ

- ❖ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร
- ❖ การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
- ❖ การให้บริการเบ็ดเสร็จ

1.5 มีจำนวนงานบริการที่ดำเนินการโดยเทียบกับแผนงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ ดังนี้

ประเภทบริการ	จำนวนงานบริการเมื่อเทียบกับแผนเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ.2549
การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
การให้บริการเบ็ดเสร็จ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40

2. รายงานการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ศูนย์บริการร่วม สถานที่ตั้งศูนย์บริการร่วม และวันเปิดให้บริการ จำนวนงานบริการที่เปิด ให้บริการ และจำนวนส่วนราชการที่เข้าร่วม พร้อมภาพถ่ายพิธีเปิดศูนย์บริการร่วม

5.2.5 ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน

เกณฑ์ระดับคะแนน 5

การผ่านเกณฑ์ ต้องดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 2 3 4 และ 5 ให้สำเร็จ

รายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนที่ 5

จัดทำรายงานการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน และผลสำเร็จโดยรวม ของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม พร้อมทั้งรายงานข้อมูลที่ได้จากประชาชนผู้ใช้บริการ/ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผลการสำรวจความ พึงพอใจ เป็นต้น

ผลผลิตที่พึงประสงค์

1. รายงานการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและผลสำเร็จโดยรวม ของศูนย์บริการร่วม (แบบฟอร์ม 5.1- 5.4 ภาคผนวก 3)

2. รายงานผลการสำรวจจำนวนผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะ (แบบฟอร์ม 5.5 ภาคผนวก 3)

สิ่งที่ต้องนำส่งสำนักงาน ก.พ.ร.

รายงานซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม ระยะเวลา จำนวนผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรายงานผลสำเร็จโดยภาพรวม (แบบฟอร์ม 5.1-5.5 ภาคผนวก 3)

แนวทางการดำเนินงาน

1. ความหมายของผลความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน หมายถึง

❖ ผลความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และตามแผนเป้าหมาย โดยการเปรียบเทียบสัดส่วนของปริมาณงานที่แล้วเสร็จจริงในแต่ละกิจกรรมกับปริมาณงานตามแผนของปฏิบัติการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ตามแบบฟอร์ม 5.1 และตามแผนเป้าหมาย ตามแบบฟอร์ม 5.2 ในภาคผนวก 3

❖ ผลความสำเร็จของการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของเกณฑ์ชี้วัดระดับความสำเร็จ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ตามแบบฟอร์ม 5.3 ในภาคผนวก 3

2. ความหมายของผลความสำเร็จโดยรวม หมายถึง สถิติการมาใช้บริการ ตามแบบฟอร์ม 5.4 ในภาคผนวก 2 และการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับผลการดำเนินงานที่คาดหวังตามแผนเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 พร้อมสรุปภาพรวม ตามแบบฟอร์ม 5.5 ในภาคผนวก 3

3. การจัดทำรายงานการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน และผลสำเร็จโดยรวมของศูนย์บริการร่วม ให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถิติของจำนวนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม (แบบฟอร์ม 5.4 ภาคผนวก 3)

2. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 3 (ภาคผนวก 2) การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ❖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ❖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
- ❖ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ❖ ความพึงพอใจด้านความพอเพียงของจำนวนบริการ
- ❖ ความพึงพอใจโดยรวม

3. ให้คณะทำงานเปรียบเทียบผลความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน
ที่กำหนดไว้ในปี พ.ศ. 2549 (แบบฟอร์ม 5.1-5.2 ภาคผนวก 3)

4. ให้คณะทำงานเปรียบเทียบผลสำเร็จโดยรวม พร้อมสรุปรายงานภาพรวม
(แบบฟอร์ม 5.3-5.5 ภาคผนวก 3)

สรุปสิ่งที่ต้องนำเสนอสำนักงาน ก.พ.ร.

ระดับขั้นตอนการดำเนินการ	สิ่งที่ต้องส่ง	กำหนดส่ง
ขั้นตอนที่ 1	- รายงานผลการสำรวจงานบริการซึ่งประกอบด้วย ชื่อศูนย์บริการร่วม จำนวนงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ประเภทการให้บริการและชื่องานบริการที่นำมาร่วม และส่วนราชการที่นำบริการมาร่วม (แบบฟอร์ม 1 ภาคผนวก 3)	31 ต.ค. 49
ขั้นตอนที่ 2	- แผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมาย 3 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2551 (แบบฟอร์ม 2.1-2.2 ภาคผนวก 3) - แผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (แบบฟอร์ม 2.3-2.4 ภาคผนวก 3)	1 พ.ค. 49
ขั้นตอนที่ 3	- รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (แบบฟอร์ม 3 ภาคผนวก 3)	31 ต.ค. 49
ขั้นตอนที่ 4	- รายงานการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (แบบฟอร์ม 4 ภาคผนวก 3) พร้อมภาพถ่ายพิธีเปิดศูนย์บริการร่วม	31 ต.ค. 49
ขั้นตอนที่ 5	- รายงานซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมระยะเวลา จำนวนผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรายงานผลสำเร็จโดยภาพรวม (แบบฟอร์ม 5.1-5.5 ภาคผนวก 3)	31 ต.ค. 49