



แบบ Check List
เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ข้อมูลจากแบบ Check List จะนำไปพัฒนารูปแบบและกระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนในปีต่อไป

(สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้กรอกข้อมูล)

1. แหล่งงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/จังหวัด

- 1.1 งบประมาณ (สป.) 1.2 งบประมาณ CEO 1.3 งบประมาณของแต่ละหน่วยงาน

2. จำนวนผู้ใช้บริการและผลการสำรวจความพึงพอใจ (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

ผลการดำเนินการ	พ.ศ. 2562			พ.ศ. 2563								
	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	321	539	359	500	802	817	878	698	1,215	1,223	1,013	180
ร้อยละความพึงพอใจ	98.81	96.51	96.28	98.27	96.0	97.43	97.02	94.32	97.89	98.19	96.38	97.6

3. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

3.1 การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

- มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำการตลอดเวลา
- มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายช่องทาง
- โทรศัพท์ เบอร์ 032-526335 / 02-2321462-4 hotline สายด่วน 1506
- โทรสาร เบอร์ 032-602265
- วิทยุ สถานี..... ทุกวัน.....ของสัปดาห์ ตั้งแต่เวลาน.
- เว็บไซต์ www.mol.go.th e-mail mol.cts@gmail.com
- มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง
- อื่นๆระบุ มีการให้บริการตรวจสอบสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตนเบื้องต้น (ผ่านบัตร Smart card)

3.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

- ให้บริการล่วงเวลาทำการหรือพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- เปิดให้ยื่นคำขอทางไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร
- จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
- จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชน ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือรับคำขอแทนได้
- อื่น ๆ ระบุ.....

3.3 มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

- มีการจัดกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- จัดให้มีแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าและแบบสำรวจความพึงพอใจ
- มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- ดำเนินการตามแผนที่กำหนด และมีการติดตามผลตามแผนปฏิบัติงาน

3.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

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

3.5 จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม

- จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี
- มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอ
- มีเก้าอี้นั่งรอบริการที่เพียงพอ
- จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอให้บริการ
- มีบริการหนังสือพิมพ์ แผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอ
- มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ
- มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ
- มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ
- มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
- อื่น ๆ ระบุ.....

3.6 จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

- จัดบริการที่มีความเสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิว หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ
- มีการบันทึกวันและเวลาการให้บริการ ทุกขั้นตอน
- มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
- จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีการเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ
- มีใบเตือน/แจ้งให้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา
- มีการติดตามผลหลังการให้บริการ
- มีการลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องนำมาประกอบการยื่นคำขอ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ทั้งนี้หากจังหวัดใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่ได้ปรากฏตามที่ได้รวบรวมไว้นี้ ให้ชี้แจงเพิ่มเติมได้

3.6.7 ประสานงานด้านอาสาสมัครแรงงาน

- เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน ในพื้นที่อำเภอหัวหิน และอำเภอปราณบุรี

4. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

4.1 ปัญหา/อุปสรรค

-

4.2 แนวทางการแก้ไข

-

-

4.3 ข้อเสนอ แนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

1) ออกหน่วยเคลื่อนที่ รับบริการและประชาสัมพันธ์งานบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานให้ประชาชนรับทราบ

สำนักงานแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์