

## บทที่ 3

### การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ในการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ในครั้งนี้นั้น ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาโดยเลือกหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นเลิศ (Best Practices) กล่าวคือ เป็นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมมาแล้ว ซึ่งในการพิจารณาถึงความสำเร็จ ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์คือ การเป็นกระทรวงที่ดำเนินการให้บริการประชาชนในลักษณะของศูนย์บริการร่วม (service link) และได้รับรางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชน จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในประเภทรางวัลการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2549 ซึ่งพบว่า ณ ปัจจุบัน มีศูนย์บริการร่วมกระทรวงที่ได้รับรางวัลดังกล่าวอยู่ถึง 4 ศูนย์บริการฯ ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง ศูนย์บริการร่วมกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม<sup>1</sup> ซึ่งจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการศึกษา งบประมาณ และความสะดวกในการเดินทางของผู้ศึกษา ในการที่จะไปทำการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ทำให้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเลือกรัฐศึกษา 2 กรณีศึกษา เพื่อมาวิเคราะห์และศึกษา เปรียบเทียบให้เห็นถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมของแต่ละกระทรวง และวิเคราะห์หาปัจจัยแห่งความสำเร็จอันเป็นปัจจัยร่วมของทั้ง 2 กระทรวง เพื่อที่จะได้สามารถนำไปเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ ได้นำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานในการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการดำเนินของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ทำให้ได้ทราบถึงที่มาและแนวทางการจัดตั้ง

<sup>1</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, “รองนายกรัฐมนตรีเป็นประธานมอบรางวัลคุณภาพ การให้บริการประชาชน ประจำปี 2549,”[http://oldweb.opdc.go.th/thai/E\\_Newsletter/dec\\_2006/e-newsletter/develop/Reward.htm](http://oldweb.opdc.go.th/thai/E_Newsletter/dec_2006/e-newsletter/develop/Reward.htm),> วันที่ 2550.

และการดำเนินการที่ทำให้ศูนย์บริการร่วมทั้ง 2 แห่งประสบความสำเร็จดังกล่าว ดังนั้น ในบทนี้ จะกล่าวถึงการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมของกระทรวงแรงงาน และกระทรวงอุตสาหกรรม ตั้งแต่การจัดตั้ง แนวทางการดำเนินการ ประเภทการให้บริการ ฯลฯ ซึ่งจะได้กล่าวถึงอย่างละเอียด โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และ การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ดังต่อไปนี้

## การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน<sup>2</sup>

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ดำเนินการโดยศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และมีคณะกรรมการกำกับ การปฏิบัติงาน คือ คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน โดยมีรองปลัดกระทรวงแรงงาน (นายสุรินทร์ จิรวิศิษฐ์) เป็นประธานคณะกรรมการฯ และผู้แทนในระดับรองอธิบดี/รองเลขานุการ ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผลเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยคณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดกรอบ แนวทาง และวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งกำกับ ดูแล และติดตามและพัฒนากระบวนการการทำงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ห้างสรรพสินค้าพิวเจอร์ปาร์ค บางแค เป็นศูนย์บริการร่วมที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ กระทั่งได้รับรางวัลการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการประชาชน ประจำปี 2549 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.) เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2549<sup>3</sup> นั้น เนื่องมาจากการมีผลการดำเนินงาน ที่แสดงถึงความครบถ้วนของงานบริการตามที่สำนักงานก.พ.ร. กำหนด อันได้แก่ 1) การบริการ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา 2) การรับเรื่อง-ส่งต่อ และ 3) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และ การ

<sup>2</sup> สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, “แผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน,” (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจสอบและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน, 2550), (อัสดีนา)

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน, น.11.

สามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้ รวมทั้ง สามารถตอบสนองต่อการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามหลักการและเกตนาณณ์ของพระราชนูญถือว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ สามารถอ่านวิถีความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด กล่าวคือ ประชาชนสามารถลดระยะเวลาในการติดต่อรับบริการจากการภาครัฐ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานหลายแห่ง และสามารถรับบริการได้ทุกเรื่องภายในการกิจของกระทรวง จากการรับบริการที่ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

#### ที่มาของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน<sup>4</sup>

พระราชนูญถือว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 “การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” มาตรา 30 และ 31 ได้กำหนดให้กระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว และหมวด 7 “การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” มาตรา 39 และมาตรา 40 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเรื่องแก่ประชาชนในการติดต่อราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ดำเนินการจัดตั้งเมื่อเดือนกันยายน 2549 ซึ่งเป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดกระทรวงแรงงาน “ระดับความสำเร็จในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง” ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 โดยศูนย์ฯ ดังกล่าว เป็นศูนย์การให้บริการประชาชน ที่นำงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานมาไว้ด้วยกัน ในลักษณะเดียวกัน เตอร์เชอร์วิส เพื่อให้บริการในเรื่องข้อมูล/ข่าวสารและให้คำปรึกษา การให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการต่อ และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 2 กระบวนการ คือ การรับสมัครงานในประเทศ และการรับขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกอบดุณ โดยเปิด

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน, น.1.

ให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า ปิวเจอร์ปาร์ค บางแค และให้บริการทุกวัน ไม่วันวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 19.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย สามารถมาใช้บริการได้สะดวกในห้างสรรพสินค้า โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อข้างหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และประชาชนสามารถใช้บริการนอกเวลาราชการ ได้โดยไม่ต้องลางาน นอกจากนั้น มีการให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร แบบให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 2 เลขหมาย และการให้บริการข้อมูล/ข่าวสารทางไปรษณีย์

#### วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน<sup>5</sup>

- 1) เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ประชาชน/ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 2) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการเข้าร่วมบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ในงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้
- 3) เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการบางเรื่องที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เช่น การรับสมัครงานในประเทศไทย และการรับขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตน เป็นต้น โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อข้างหน่วยงานนั้น ๆ
- 4) เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการนอกเวลาราชการและสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ เนื่องจากที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า
- 5) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการรับบริการจากกระทรวงแรงงาน

#### ประเภทการให้บริการ<sup>6</sup>

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ห้างสรรพสินค้า ปิวเจอร์ปาร์ค บางแค มีประเภทงานบริการครบถ้วน 3 ประเภทตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด คือ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร และให้คำปรึกษา การให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ และการให้บริการเบี้ยดเสริฐ โดยมีงานบริการ 11 งาน ดังนี้

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน, น.7.

<sup>6</sup> เรื่องเดียวกัน, น.7-8.

### บริการข้อมูลข่าวสาร

1. บริการข้อมูลข่าวสารแรงงาน/อาชีพ
2. บริการรับปรึกษา/ข้อร้องทุกข์/ข้อกฎหมาย ตามพ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.

2541

### บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ

1. บริการรับแบบขอรับประโภชหนังสือที่ดูแลคนจากกองทุนประกันสังคม
2. บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
3. บริการให้ถูกเจนจากกองทุน/โครงการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงาน

4. บริการรับสมัครฝึกหักษณ์มือเตรียมเข้าทำงาน

5. บริการรับสมัครยกระดับฝีมือแรงงาน

6. บริการรับสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

### บริการเบ็ดเสร็จ

1. บริการรับสมัครงานในประเทศ

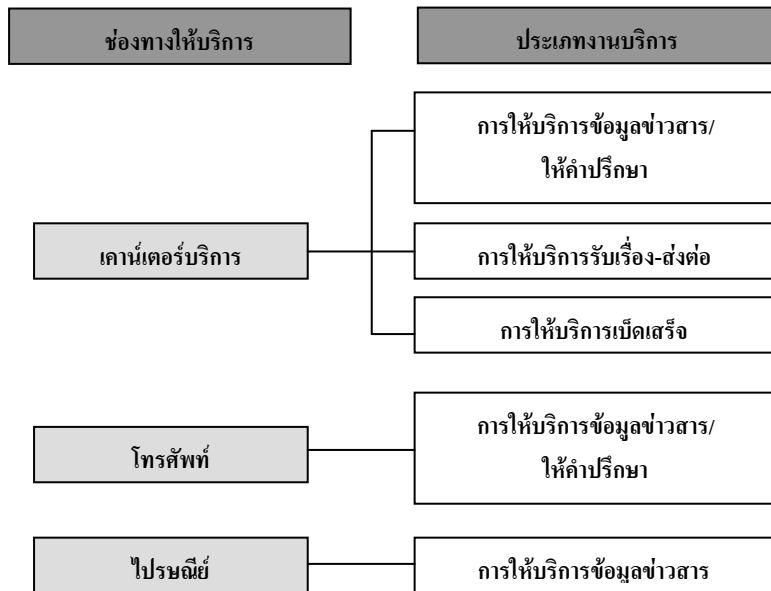
2. บริการรับขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตน รับสมัคร/ลาออกจากผู้ประกันตน  
(ไม่รวมมาตรา 39)

### ช่องทางการให้บริการ

งานบริการทั้ง 11 งานบริการนั้น มีการให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

## ภาพที่ 2.

### ช่องทางการบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน



ที่มา: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจสอบและประเมินผล  
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

### กิจกรรมการดำเนินงานของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ดำเนินการโดยศูนย์บริการประชาชน  
กระทรวงแรงงาน สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และมี  
คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติงาน คือ คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการ  
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน โดยมีรองปลัดกระทรวงแรงงาน (นายสุรินทร์ จิรวิศิษฐ์) เป็น  
ประธานคณะกรรมการฯ และผู้แทนในระดับรองอธิบดี/รองเลขานุการ ของส่วนราชการในสังกัด  
กระทรวงแรงงาน ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง เป็นกรรมการ  
ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผลเป็นกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการฯ มีอำนาจ  
หน้าที่ในการกำหนดกรอบ แนวทาง และวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้ง กำกับ ดูแล และ  
ติดตามและพัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน มีขั้นตอนดังนี้<sup>7</sup>

**ขั้นตอนที่ 1 สำรวจงานบริการทั้งหมดภายในกระทรวงเพื่อคัดเลือกงานบริการสำหรับจัดทำแผน โดยสำรวจความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าต้องการให้มีงานบริการใดอยู่ร่วมกันเพื่อให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม เพื่อให้บริการประชาชน**

**ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนสำหรับดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2549 จากผลการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนและความคิดเห็นของส่วนราชการในสังกัดแล้ว จึงได้ยกร่างแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมาย 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551) แผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และนำเสนอคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามฯ เพื่อพิจารณา และฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้ปรับปรุงร่างแผนฯ ตามความเห็นของคณะกรรมการ ต่อจากนั้นจึงนำเสนอปลัดกระทรวงเพื่อให้ความเห็นชอบและนำเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2549**

**ขั้นตอนที่ 3 มีความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60**

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมฯ พร้อมกับการหาสถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมฯ ตามมติคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามฯ ที่กำหนดทำเลที่ตั้งของศูนย์ฯ ว่าควรตั้ง ใกล้แหล่งชุมชนหรือศูนย์การค้า ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาและเงื่อนงบประมาณที่ต้องดำเนินการเปิดให้บริการภายในเดือนกันยายน 2549 จึงได้มีข้อสรุปเสนอปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อพิจารณาอนุมัติเช่าสถานที่ทำการศูนย์บริการร่วมฯ ณ ห้างสรรพสินค้า ฟิวเจอร์ปาร์ค บางแค ชั้นจีเอฟ ต่อจากนั้น ได้มีการปรับปรุง ตกแต่ง และจ้างเหมาทำเฟอร์นิเจอร์และจัดทำป้าย เพื่อให้มีเอกลักษณ์และรูปแบบที่ทันสมัยน่าใช้บริการ

**ขั้นตอนที่ 4 ศูนย์บริการร่วมจำนวนอย่างน้อย 1 แห่ง สามารถเปิดให้บริการได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549**

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานได้เปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2549 และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2549 โดย รองปลัดกระทรวงแรงงาน (นายสุรินทร์ จิรวิศิษฐ์) เป็นประธานในพิธี โดยมีผู้ร่วมงานจำนวน 154 คน

<sup>7</sup> เรื่องเดียวกัน, น.9-11.

**ขั้นตอนที่ 5** จัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและความสำเร็จโดยรวมของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม พร้อมทั้งรายงานข้อมูลที่ได้จากประชาชนผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ได้มีการสรุปผลการดำเนินงานเสนอปัจจุบัน รวมทั้งข้อเสนอในเรื่องการปรับปรุงงานบริการและคุณภาพการให้บริการ การยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์บริการร่วมฯ และการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ โดยการจัดทำแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ และเร่งดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนด

นอกจากนี้ ในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานนั้น ได้มีจัดทำการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการ และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยได้มีการจัดทำเป็นแบบสำรวจ “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน” โดยจัดตั้งรับฟังความคิดเห็น และนำผลสำรวจ และความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ มาประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปผลทุกเดือน จากนั้น จึงประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

### การดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบหลักของคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีคำสั่งที่ อก. 7/2549 ลงวันที่ 19 มกราคม 2549 แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมขึ้น<sup>8</sup> จากตัวแทนของหน่วยงานในระดับกรมภายในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งถือเป็นตัวแทนระดับผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ดังนี้ คือ

- 1) กำหนดครุปแบบของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

<sup>8</sup> “การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2549 กระทรวงอุตสาหกรรม,” (กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม, 2549), (อัสดำเนา)

- 2) ศึกษา และวิเคราะห์งานบริการ เพื่อคัดเลือกกระบวนการที่เหมาะสมที่จะให้บริการแก่ประชาชนของทั้งกระทรวง
  - 3) จัดทำแผนการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม
  - 4) ติดตามการดำเนินงานและประเมินผลการทำงานของศูนย์บริการร่วม พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อพัฒนารูปแบบของศูนย์บริการร่วม
  - 5) สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม รายงานผลสำเร็จโดยรวมของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมเป็นระยะ ๆ
  - 6) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ โดยอาศัยความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในสังกัดของกระทรวง ในการประสานความร่วมมือเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการให้บริการประชาชนโดยมุ่งเน้นที่ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นศูนย์บริการร่วมที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ กระทิ้ง ได้รับรางวัลการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชนประจำปี 2549 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.)นี้น เนื่องจากการมีผลการดำเนินงานที่แสดงถึงความครบถ้วนของงานบริการตามที่สำนักงานก.พ.ร.กำหนด อันได้แก่ 1) การบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา 2) การรับเรื่อง-ส่งต่อ และ 3) การให้บริการแบบเบ็ดเตล็ด และ การสามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้ รวมทั้ง สามารถตอบสนองต่อการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามหลักการและเจตนาของกระทรวงถูกยืนยันว่าดำเนินการโดยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด กล่าวคือ ประชาชนสามารถลดระยะเวลาในการติดต่อรับบริการจากราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานหลายแห่ง และสามารถรับบริการได้ทุกเรื่องภายในรัฐ จากการรับบริการที่ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

### ที่มาของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม<sup>9</sup>

#### 1) พระราชกูญภูมิภาฯ ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ให้กระทรวงจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถ ติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้ง แบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

#### 2) แผนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551

ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 “การพัฒนาภาครัฐและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้กำหนดโครงการสำคัญที่รองรับยุทธศาสตร์ดังกล่าวไว้ ให้มีการขยายผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วมและดำเนินการรับบริการประชาชน

#### 3) มติคณะกรรมการรัฐมนตรี

ในการประชุม เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ซึ่งกำหนดทิศทางและประเด็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย คือ การพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนโดยใช้รูปแบบการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทำงานเชิงรุกเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการและแนะนำบุคลากรเข้าถึงประชาชน โดยให้ขยายผลการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนไปในพื้นที่อื่น

### วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงอุตสาหกรรม<sup>10</sup>

#### 1) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

2) เพื่อให้ประชาชนสามารถประทับค่าใช้จ่ายและเวลาในการรับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลงในการติดต่อราชการ

<sup>9</sup> เรื่องเดียวกัน,น.1.

<sup>10</sup> เรื่องเดียวกัน

- 3) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลที่ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
- 4) กระทรวงอุตสาหกรรมได้รับการยอมรับจากประชาชน ภาคเอกชน ตลอดจนส่วนราชการต่าง ๆ มากขึ้น เนื่องจากกระทรวงอุตสาหกรรมมีการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ
- 5) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม สามารถลดขั้นตอนในการบริการ โดยการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ สามารถพิจารณาดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้
- 6) เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

### สถานที่ดำเนินการ

อาคารสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ชั้น 1 โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (วันวันหยุดราชการ) ระหว่างเวลา 08.30 ถึง 16.30 น.

### หน่วยงานที่ให้บริการร่วมในศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

หน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วมอุตสาหกรรม ได้แก่

- 1) สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
- 2) กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- 3) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- 4) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- 5) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย
- 6) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- 7) สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
- 8) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

กิจกรรมการดำเนินงานของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม <sup>11</sup>

<sup>11</sup> เรื่องเดียวกัน

### 1) จัดตั้งคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ได้มีคำสั่งที่ อก. 7/2549 ลงวันที่ 19 มกราคม 2549 แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม จากตัวแทนของหน่วยงานระดับกรมในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ร่วมกันจัดตั้งให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนโดยมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ปรับปรุงการบริการของหน่วยงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2) เก็บข้อมูลงานบริการเบื้องต้น

คณะทำงานแต่ละหน่วยงานสำรวจงานบริการ และคัดเลือกงานบริการข้อมูล มีการสอบถามสำรวจความต้องการจากประชาชน โดยทางฝ่ายเลขานุการคณะทำงานเป็นผู้รับรวมงานบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำแผนศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ทั้งนี้ การคัดเลือกงานบริการ คำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ เป็นงานบริการที่มีความต้องการจากประชาชน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติการของส่วนราชการเข้าของงานบริการ รวมทั้ง เป็นงานบริการที่มีกระบวนการไม่ซ้ำซ้อน

โดยในส่วนของประเภทการให้บริการนี้ ได้แก่

- การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร
- การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
- การให้บริการเบ็ดเตล็ด

นอกจากนี้ จากการรวบรวมจำนวนงานบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมนั้น พบว่า มีจำนวนทั้งหมด 39 งาน ดังต่อไปนี้

#### สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

- นโยบายยุทธศาสตร์ การกิจหน้าที่ของกระทรวงอุตสาหกรรม
- ข้อมูลของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด
- ข่าวประชาสัมพันธ์ กิจกรรม โครงการ/การฝึกอบรมของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

- รับข้อร้องเรียน

#### กรมโรงงานอุตสาหกรรม

- ข้อมูลการขออนุญาตตั้งโรงงาน
- ข้อมูลการชำระค่าธรรมเนียมรายปี
- ข้อมูลการกำจัดกากอุตสาหกรรม

- ข้อมูลการขึ้นทะเบียนผู้ควบคุมหน้อ โอน้ำและผู้ควบคุมดูแลระบบป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิม

- ข้อมูลวัตถุอันตราย (ระบบการรับแจ้ง วอ/อก.6)

- ข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงงาน

- ข้อมูลการจดทะเบียนเครื่องจักรและการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน

- ข้อมูล โรงงาน, การ Download Software (โปรแกรมการตรวจสอบมลพิษระยะไกล, กฎหมาย EU, การจัดทำคลาสสารเคมี)

- แบบคำขอใบรับแจ้งการประกอบกิจการ โรงงานจำพวกที่ 2 และ แบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ โรงงานจำพวกที่ 3, แบบคำขอจดทะเบียนเครื่องจักร

#### กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

- บริการปรึกษาแนะนำธุรกิจอุตสาหกรรม (BOC)

- ข้อมูลเบื้องต้นบริการเงินทุนหมุนเวียน

#### กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

- ข้อมูลการทำเหมือง (อาชญาบัตร, ประทานบัตร)

- ข้อมูล โรงงานเกลือสินเชาว์

- ข้อมูลการจัดเก็บค่าภาคหลวงแร่

- ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับแร่

- ข้อมูลราคาแร่

- แบบคำขอตาม พ.ร.บ.แร่

#### สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย

- ข้อมูลในการอนุญาตส่งออกและนำเข้าน้ำตาลทราย

#### สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- การอนุญาตตาม ม.20 ตรี การอนุญาตทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- รับ-ส่งหนังสือตรวจสอบปล่อย

- รับคำขออนุญาต มาตรฐานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- รับใบอนุญาตมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

#### สำนักงานเรรษฐ์กิจอุตสาหกรรม

- รายงานการศึกษาเกี่ยวกับภาคอุตสาหกรรม

- ข้อมูลภาวะอุตสาหกรรมภาพรวมและข้อมูลภาวะอุตสาหกรรมรายสาขา
- ข้อมูลดัชนีอุตสาหกรรม
- ข้อมูลแผนแม่บทอุตสาหกรรม
- ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรม
- บทความ/บทวิเคราะห์เศรษฐกิจอุตสาหกรรม
- แบบรายงานสำหรับการผลิตรายเดือนและสำรวจข้อมูลการผลิตรายปี (แบบ รง.8, แบบ รง.)

#### สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

- ข้อมูล/คำปรึกษาให้กับผู้สนใจที่จะลงทุนประกอบการอุตสาหกรรม
- ข้อมูลสถิติประযุชน์แก่นักลงทุน
- ประสานงานการจัดหาผู้ร่วมทุน จัดคณะกรรมการผู้ช่วยพูดคุย และการดำเนินกิจกรรมตลาดกลางซื้อขายซึ่งกันและกัน
- ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหานักลงทุน จัดกิจกรรมผู้ช่วยพูดคุย และการดำเนินกิจกรรมตลาดกลางซื้อขายซึ่งกันและกัน

#### 3) จัดทำแผนสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม : แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนั้น กระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีกิจกรรมดำเนินการในระยะเวลา ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ.2549 ถึง กันยายน พ.ศ.2549 ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- จัดตั้งคณะกรรมการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม
- เก็บข้อมูลงานบริการเบื้องต้นจากผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานระดับกรมในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการของกระทรวงอุตสาหกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
- ศึกษารายละเอียดของกระบวนการและการให้บริการทั้งหมดที่ผ่านการคัดเลือก
- พัฒนาระบบการทำงานระหว่างศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมและระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม
- คัดเลือกเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม
- ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการและการให้บริการ
- ประเมินความพร้อมและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการหลังการฝึกอบรม

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวง

- จำลองสถานการณ์จริง
  - ประชาสัมพันธ์ และเปิดตัวศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุดสาหกรรม
  - ติดตามประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการหลังเปิดศูนย์บริการร่วม

## กระทรวงอุตสาหกรรม

- จัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

4) ศึกษารายละเอียดของกระบวนการและการให้บริการทั้งหมดที่ผ่านการคัดเลือก

ตามที่ได้ข้อมูลจากงานบริการของแต่ละหน่วยงาน คณะกรรมการฯได้ศึกษารายละเอียดของกระบวนการให้บริการแต่ละงานและลักษณะการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานที่หน่วยงานเดิมปฏิบัติอยู่ เพื่อนำมาปรับใช้ในศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

5) พัฒนาระบบการทำงานระหว่างศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมและระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยมีนโยบายต่าง ๆ เช่น การจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม โครงการพัฒนาระบบการขออนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-license) และการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อจ้างเจ้าหน้าที่ และซื้ออุปกรณ์เพื่อให้บริการในรูปแบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสของจังหวัดเชียงใหม่

คณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม มีการพัฒนาและสนับสนุนการ  
ทำงานให้มีความพร้อมและสามารถให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพได้ โดยการพัฒนาด้าน<sup>๑</sup> ต่าง ๆ เช่น การจัดการทรัพยากรบุคคล โดยคัดเลือกบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำที่มีความรู้  
ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีใจรักในงานบริการ และจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงต่อ<sup>๒</sup>  
จำนวนผู้ใช้บริการ การจัดการทรัพยากรการเงินหรือสัดส่วนอุปกรณ์ ให้eng ประมาณสนับสนุนการ  
จัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารที่มีคุณภาพและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่<sup>๓</sup>  
ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ กับความต้องการที่มีอยู่ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้<sup>๔</sup>  
โดยเชื่อมตอกับข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานอื่นภายในกระทรวง การดึงข้อมูลมาใช้งาน ใช้งาน  
จัดเก็บข้อมูล การค้นหาฐานข้อมูล เช่น การตรวจสอบค่าธรรมเนียม โรงงาน การดาวน์โหลด  
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน, แบบสำรวจความพึงพอใจ  
ประชาชน,แบบร้องเรียน,เอกสารตัวอย่างการกรอกแบบคำขอ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ได้จัดช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม, การให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต รับส่งข้อมูลทาง E-mail, Web Board, ให้บริการทางโทรศัพท์ และ Call Center

มีการจัดระบบการให้บริการ โดยจัดลำดับในการติดต่อโดยการให้บัตรคิว การจัดช่องบริการเพื่อให้เป็นระเบียบและตามเรื่องที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อ จัดจุดรับ

- 6) คัดเลือกเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม  
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม มีคุณสมบัติ ดังนี้
- มีความรู้ ความเข้าใจงานบริการของกระทรวงอุตสาหกรรม
  - สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษากับประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้
  - มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
  - มีทักษะในการประสานงาน การตีอีสาร และการใช้คอมพิวเตอร์

7) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการและการให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

โดยให้ตัวแทนของแต่ละหน่วยงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริงมาเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม มีการฝึกการรับเรื่อง กรอกเอกสาร การสอนความรายละเอียดเบื้องต้น การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

- 8) ประเมินความพึงพอใจกระบวนการและการให้บริการหลังการฝึกอบรม

คณะกรรมการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมมีการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อม การเปิดศูนย์บริการร่วมและประเมินความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านความรู้ของผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการร่วม ในการให้ข้อมูลงานบริการ โดยการทดสอบตอบคำถาม FQA และสอนความขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงาน
- ความพึงพอใจด้านเอกสาร แบบฟอร์มคำขอ ตัวอย่างการกรอกข้อมูล แผ่นพับประชาสัมพันธ์งานบริการ
- ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งพัก ป้ายบอกขั้นตอนการบริการ คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล สถานที่จอดรถ
- ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือการตีอีสารของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

9) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

เนื่องจากศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม มีงานบริการจำนวนมากจากหลายหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวง อุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลรายละเอียดในการให้บริการแก่ประชาชนของแต่ละหน่วยงาน

#### 10) จำลองสถานการณ์จริง

โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ทดลองปฏิบัติงานจริง เพื่อให้รู้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานจริง และนำมาปรับปรุงการทำงาน

#### 11) ประชาสัมพันธ์และเปิดตัวศูนย์บริการร่วม

การเปิดศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2549 ผู้บริหารของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ให้สัมภาษณ์การให้บริการของศูนย์บริการร่วมเผยแพร่ทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์งานบริการ ได้แก่

- ไปสตอเรอร์/แผ่นพับ
- วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์
- สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของหน่วยงาน เช่น วารสารรายเดือน, Web Site

#### 12) การติดตามประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการหลังการเปิดศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของศูนย์บริการร่วมกระทรวง อุตสาหกรรม และมีการติดตามประเมินผลการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามความเห็นผู้มาใช้บริการประเมินผลจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการรับฟังความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยมีกล่องรับความคิดเห็นภายในศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม บริการรับข้อร้องเรียน และเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการจากทะเบียนผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

#### การให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

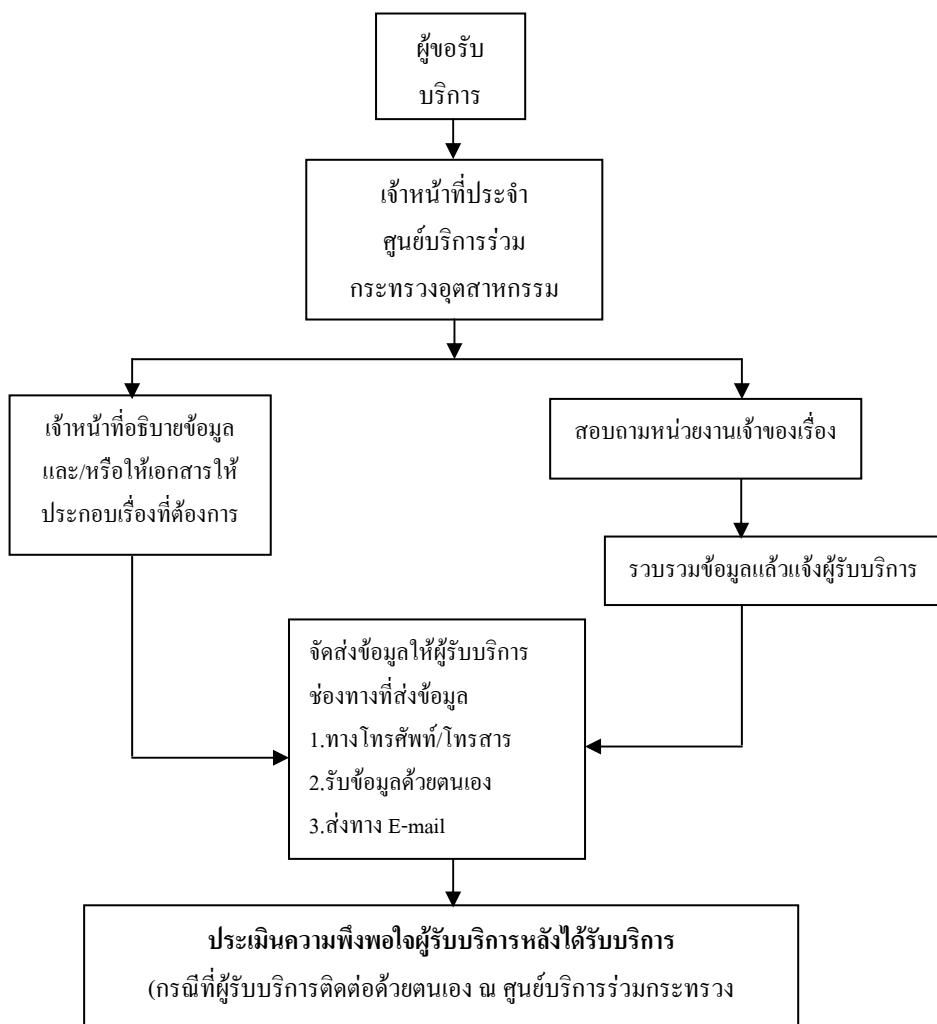
##### 1) การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร

ในการให้บริการด้าน “ข้อมูล/ข่าวสาร” ของกระทรวงอุตสาหกรรมนั้น ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้โดยดำเนินการตามขั้นตอนของการบริการ (โปรดดูภาพที่ 3. ประกอบ) โดยขอรับบริการผ่านทางช่องทางการขอข้อมูลและรับข้อมูล ช่องทางใดช่องทางหนึ่งได้ ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ชั้น 1 อาคาร สมอ.
- โทรศัพท์ติดต่อที่หมายเลข 0-202-3413 Call Center 1563
- ขอข้อมูลโดยส่งทาง E-mail : [censerver@m-industry.go.th](mailto:censerver@m-industry.go.th)
- สอบถามข้อมูลทาง Web Site : [www.m-industry.go.th](http://www.m-industry.go.th) โดยเข้าที่เมนูหลัก หัวข้อ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (โปรดดูภาพที่ 4.)

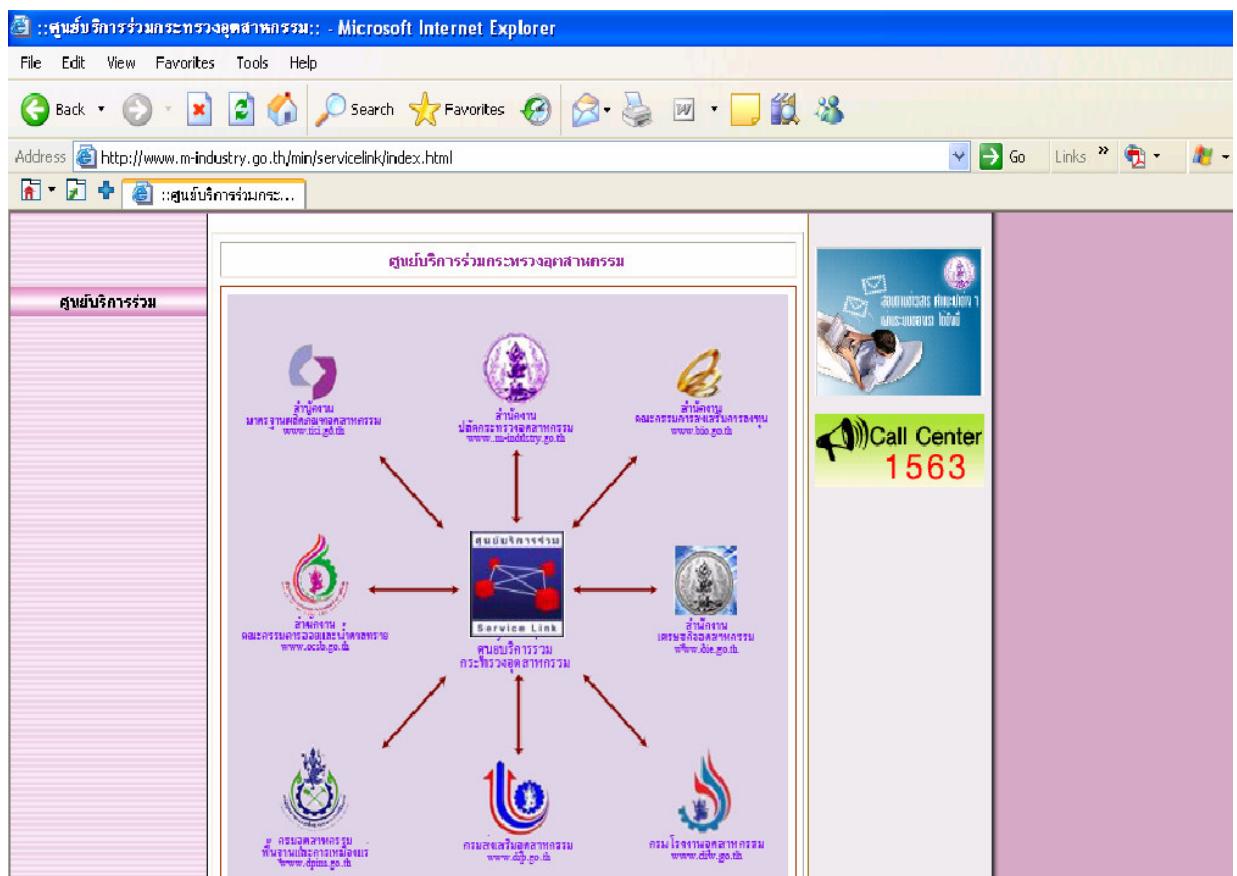
### ภาพที่ 3.

#### ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล/ข่าวสารของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม



ที่มา: เอกสารการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการ  
จัดตั้งศูนย์บริการร่วม สำนักงานคณะกรรมการปัจจัยติดต่อ ประจำปีงบประมาณ 2549  
กระทรวงอุตสาหกรรม

**ภาพที่ 4.**  
**หน้าเว็บเพจของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม**



ที่มา: เว็บเพจศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

<http://www.m-industry.go.th/min/servicelink/index.html>

2) การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ (กรณีรับคำขอแล้ว ส่งต่อให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการ)<sup>12</sup>

<sup>12</sup> ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม, “ขั้นตอนการให้บริการ,” <<http://www.m-industry.go.th/min/servicelink/servicelink2.html#h2>>, กุมภาพันธ์ 2550

ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนยื่นคำขอต่อศูนย์บริการร่วมพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมรับคำขอตรวจเอกสาร แจ้งขั้นตอนและระยะเวลาเด็ดขาดให้ประชาชนทราบ

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจัดส่งเอกสารให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ส่วนราชการเจ้าของเรื่องพิจารณาสั่งการอนุญาต/ไม่อนุญาตแล้วแจ้งให้ประชาชนทราบ

ขั้นตอนที่ 5 ส่วนราชการเจ้าของเรื่องสั่งการพิจารณาอนุญาต/ไม่อนุญาต แล้วแจ้งให้ศูนย์บริการร่วมทราบ

ขั้นตอนที่ 6 ศูนย์บริการร่วมอาจขอทราบผลการดำเนินการจากส่วนราชการเจ้าของเรื่อง กรณีที่เรื่องไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

ขั้นตอนที่ 7 ศูนย์บริการร่วมสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการจากประชาชน

3) การให้บริการรับเรื่องส่ง-ต่อ (กรณี การรับเรื่องร้องเรียน)<sup>13</sup>

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียนของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมส่งเรื่องร้องเรียนให้กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 หน่วยงานที่รับผิดชอบเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว ส่งผลการดำเนินการกลับมาที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม แล้วแจ้งผลให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมทราบ

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

<sup>13</sup> เรื่องเดียวกัน

## ผลการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการเปิดให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม จนถึงปัจจุบันนี้ ในการดำเนินการของกระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

### ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม (ปีคศุนย์) - 29 กันยายน 2549

คณะทำงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจาก “แบบสอบถามลาร์วทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม” ตั้งแต่เปิดศูนย์บริการ จนถึงวันที่ 29 กันยายน 2549 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ราย นั้น สามารถสรุปผลสำรวจได้ดังนี้<sup>14</sup>

1) จำนวนผู้ใช้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม มีทั้งหมด 1,603 ราย  
2) ลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีการให้บริการประชาชนในลักษณะต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการมากที่สุด ดังนี้

- การให้เอกสาร/หนังสือ
- การแนะนำข้อมูลโดยตรง(ผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง)
- การตอบคำถามทางโทรศัพท์/ส่งโทรสาร
- การส่งข้อมูลทาง E-mail

3) ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการศูนย์บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจโดยรวมนั้น อยู่ในระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด มีจำนวน 76% ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 คน

### ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2549)<sup>15</sup>

<sup>14</sup> “การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2549 กระทรวงอุตสาหกรรม,” น.23-34.

<sup>15</sup> เรื่องเดียวกัน, ภาคผนวก.

ในผลการดำเนินงานใน ไตรมาสแรก ได้มีการรายงานผลการดำเนินงานดังนี้คือ มีการแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ 142/2549 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2549 และคณะทำงานดังกล่าว ได้มีการประชุมครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2549 โดยได้จัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยกำหนดให้มีงานบริการทั้งสิ้น 41 งานบริการ ต่อมา คณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ไตรมาสที่ 1 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2549) ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1) จำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 952 คน
- 2) ผลการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 82.67% จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน
- 3) งานบริการของหน่วยงานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ
  - งานบริการของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
  - งานบริการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม
  - งานบริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- 4) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีดังนี้
  - ควรขยายเวลาการให้บริการ ให้มีการบริการนอกเวลาราชการ
  - ควรเพิ่มเคาน์เตอร์บริการรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
  - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายในเชิงลึกเกี่ยวกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหรือกฎหมายเกี่ยวกับโรงงาน
  - ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลให้แก่ประชาชน

#### ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2 (เดือนมกราคม – มีนาคม 2550)<sup>16</sup>

ตามที่กระทรวงอุตสาหกรรม ได้แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ตาม คำสั่ง อ.ก.ที่ 12/2549 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2549 และคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม มีการประชุมครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2549 เพื่อทำการวิเคราะห์

<sup>16</sup> เรื่องเดียวกัน

ทบทวน ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และจัดทำแผนปฏิบัติการและแผน เป้าหมายของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีจำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2549 – มีนาคม 2550 รวมทั้งสิ้น 2,598 คน มีรายละเอียดดังนี้

1) การให้บริการประจำศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ชั้น 1 อาคารสำนักงาน มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2549 มีจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 952 คน
- เดือนมกราคม – มีนาคม 2550 มีจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 879 คน

2) การจัดศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ออกให้บริการเคลื่อนที่

กระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีการจัดศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ โดยได้ออกให้บริการ เคลื่อนที่แล้วจำนวน 3 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 767 คนดังนี้

- ครั้งที่ 1 งานเคลื่อนพะเกียรติพะนาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ โดยคู่สมรส คณารัชมนตรี ณ ห้องสถานที่หลวง เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2550 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 132 คน

- ครั้งที่ 2 งานสัมมนา โครงการ “อุตสาหกรรมและการลงทุนยุทธศาสตร์สู่ความ เป็นแข็ง” ร่วมกับ กก.สปอ. ณ โรงแรมลิตเตลลีซีก จ.เชียงราย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2550 มีจำนวน ผู้ใช้บริการ 254 คน

- ครั้งที่ 3 งานสัมมนา โครงการ “กระทรวงอุตสาหกรรมสร้าง เอส เอ็ม อี ไทย สู่ นวัตกรรมใหม่ การเงิน และการลงทุน” ณ โรงแรมพรหมพิมาน จ.ศรีสะเกษ เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2550 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 381 คน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2549- มีนาคม 2550 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 2,598 คน มากกว่าผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการ 1,603 คน

ผลการสำรวจในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2549 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 82.67 จากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน

ผลการสำรวจในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2550 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 87.33 จากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน

โดยผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการใช้บริการ ดังนี้

- ควรขยายเวลาการให้บริการ ให้มีการบริการนอกเวลาราชการ
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการของกระทรวง อุตสาหกรรมและกิจกรรมการอบรมแก่ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปในต่างจังหวัดเพิ่มขึ้น
- ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลให้แก่ประชาชน