

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ถ.พิษณุโลก แขวงจตุรดา เขตดุสิต กทม. 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999

Hotline 1785

www.opdc.go.th

คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ศูนย์บริการร่วม

คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ศูนย์บริการร่วม

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คำนำ

นับตั้งแต่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่ส่วนราชการต่างๆ จำเป็นต้องมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมุ่งหวังให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในกรณีนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขึ้น

เอกสารเล่มนี้เป็นเล่มหนึ่งในเอกสารชุดคู่มือดังกล่าว ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 25 เล่ม โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำขึ้นด้วยความร่วมมือของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สป.ร.) ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้หน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้มีความรู้ความเข้าใจหลักการและแนวคิดในเรื่องต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา รวมทั้งมีแนวทางที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับดำเนินงานที่เป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดทำเอกสารชุดนี้ ได้รับความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านซึ่งร่วมร้อยเรียงความรู้ หลักการ และแนวทางการดำเนินการในแต่ละเรื่อง รวมทั้งนำเสนอตัวอย่างที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของส่วนราชการต่างๆ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักงาน ก.พ.ร. หวังว่าเอกสารชุดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือผลักดันการดำเนินงานเรื่องต่างๆ ให้บรรลุเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา ซึ่งมุ่งหมายให้มีการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนดังกล่าวข้างต้น กับทั้งมุ่งหวังที่จะให้เป็นเอกสารที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจโดยทั่วไป

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สารบัญ

1. ศูนย์บริการร่วม	1
1.1 ที่มาของศูนย์บริการร่วม	1
1.2 ความหมายของศูนย์บริการร่วม	2
1.3 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	2
<hr/>	
2. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกประเภทบริการ	3
2.1 แนวทางการดำเนินการศึกษาและจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	4
<hr/>	
3. การติดตามและประเมินผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วม	8
<hr/>	
4. รูปแบบศูนย์บริการร่วม	8
4.1 การรับเรื่อง	9
4.2 การส่งเอกสาร	11
4.3 การติดตามความคืบหน้า	13
4.4 การแจ้งความคืบหน้า	14
<hr/>	
5. กรณีศึกษาการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมต้นแบบ	14
5.1 ปัญหาการดำเนินงาน	14
5.2 ข้อเสนอแนะ	15

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	16
6.1 ระบบเอกสาร	16
6.2 ระบบการบันทึกและจัดส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	17
6.3 บุคลากร	18
6.4 การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วมกระทรวง	18
6.5 ระบบผลตอบแทนการทำงาน	19
6.6 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ควรมีในศูนย์บริการร่วม	19
<hr/>	
ภาคผนวก	20
<hr/>	
ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม	26



1. ศูนย์บริการร่วม

1.1 ที่มาของศูนย์บริการร่วม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 30 กำหนดไว้ว่า **“ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน...”** และมาตรา 32 กำหนดไว้ว่า **“ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และ ปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับ หรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ...”** ซึ่งจะเป็นการปรับปรุงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และภาคเอกชน แนวทางปฏิบัติของส่วนราชการเพื่อบริการประชาชนในปัจจุบันจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการของภาครัฐ ดังนั้นภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบการทำงานในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและความสะดวก โดยการปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะให้บรรลุผลดังกล่าวคือการนำรูปแบบศูนย์บริการร่วมมาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อหารูปแบบ และแนวทางในการจัดตั้ง และการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสมขึ้น

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (**ก.พ.ร.**) ได้ว่าจ้างคณะที่ปรึกษาเข้าศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการให้บริการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นำร่อง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดการให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นบริการที่ประชาชนในหลายพื้นที่จำเป็นต้องใช้เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาต้นแบบของศูนย์บริการร่วมสำหรับการบริการพื้นฐานแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนยิ่งขึ้น

1.2 ความหมายของศูนย์บริการร่วม



ศูนย์บริการร่วม (Service Link) คือ จุดบริการที่รวมบริการหลายประเภทหรือบริการจากหลายหน่วยงานเข้าไว้ด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วมแห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาในการที่ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการและหน่วยงานผู้ให้บริการหลายๆ แห่ง โดยศูนย์บริการร่วมจะเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของส่วนราชการไว้ในที่เดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมคอยให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับงานบริการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา งาน รับเรื่อง ขออนุมัติ อนุญาต รวมทั้งงานอื่นๆ ตามที่กำหนดในเบื้องต้นสำหรับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม นำร่อง และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจะประสานงานจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจะติดตามความคืบหน้าของงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยอ้างอิงจากบันทึกการรับ-ส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และประสานงานกับประชาชนเมื่อบริการแล้วเสร็จ โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเอง อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการร่วมไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการในกระบวนการโดยละเอียดแต่อย่างใด แต่มีหน้าที่หลักในการรับเรื่องและประสานงานระหว่างประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเท่านั้น โดยการดำเนินการภายในในส่วนของการอนุมัติ อนุญาตยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

1.3 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม



เนื่องด้วยมีประชาชนอยู่หลายกลุ่มที่ต้องใช้บริการของส่วนราชการ ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมจึงได้รับการพิจารณาให้จัดตั้งขึ้นมาหลายรูปแบบ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ในโครงการนำร่องนี้จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นสามรูปแบบ ประกอบด้วย ศูนย์บริการร่วมสำหรับบริการพื้นฐานแก่ประชาชน ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และศูนย์บริการร่วมสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สำหรับผู้ประกอบการใหม่) โดยมีวัตถุประสงค์หลักๆ เพื่อเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	วัตถุประสงค์
3.1 ด้านราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อพัฒนาบริการร่วมกันระหว่างส่วนราชการ - เพื่อลดปริมาณเอกสารที่เกี่ยวข้อง - เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ
3.2 ด้านประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน - เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารและการเดินทางให้แก่ประชาชน
3.3 ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคธุรกิจ - เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารและการเดินทางให้แก่ธุรกิจ - เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจ
3.4 ด้านต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้ทราบรูปแบบของศูนย์บริการร่วมในต่างประเทศ
3.5 อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้เกิดเป็นต้นแบบในการพัฒนาศูนย์บริการร่วมในส่วนราชการอื่นต่อไป



2. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกประเภทบริการ

ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม จำเป็นต้องคัดเลือกประเภทของบริการที่จะนำมาให้บริการร่วมกันที่ศูนย์บริการร่วมนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนเป็นหลัก และมีความเป็นไปได้ในการดำเนินการสามารถสรุปเป็นหลักเกณฑ์การคัดเลือกประเภทบริการได้ดังนี้

เป็นบริการที่มีความต้องการจากประชาชน

บริการที่จะรวมอยู่ในศูนย์บริการร่วมจะต้องเป็นบริการที่ประชาชนต้องการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การคัดเลือกบริการจะต้องทราบความคิดเห็นของประชาชนว่าต้องการบริการอะไร มีข้อติดขัดอย่างไรในการขอรับบริการจากส่วนราชการในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร และควรจะเป็นบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันแต่ไม่ซ้ำซ้อน และเป็นบริการที่สามารถให้บริการร่วมกันได้

เป็นบริการที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีความตั้งใจอยากจะให้บริการ

บริการที่จะรวมอยู่ในศูนย์บริการร่วมจะต้องเป็นบริการที่ส่วนราชการมีความประสงค์อยากจะให้บริการ มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติการ เนื่องจากการให้บริการร่วมกันนั้น ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้บริการอื่นที่นอกเหนือจากบริการที่ตนเองทำอยู่

เป็นบริการที่มีกระบวนการทำงานไม่ซับซ้อน

บริการที่จะรวมอยู่ในศูนย์บริการร่วมควรจะเป็นกระบวนการที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก สามารถดำเนินการจบสมบูรณ์ได้ที่ศูนย์บริการร่วมได้ เนื่องจากการมีศูนย์บริการร่วมนั้นหากไม่สามารถให้บริการได้อย่างง่ายแล้ว อาจกลายเป็นการเพิ่มขึ้นตอนแทน ซึ่งจะทำให้เป็นผลเสีย

2.1 แนวทางการดำเนินการศึกษาและจัดตั้งศูนย์บริการร่วม



ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม มีความจำเป็นต้องประสานงานกับคณะทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้างต้นในการเข้าสำรวจวิธีการทำงาน ตลอดจนศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้ทราบในรายละเอียดเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการร่วมในภูมิภาคที่เหมาะสมแก่ประชาชน โดยควรมีขั้นตอนดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ควรมีการแนะนำโครงการศึกษาและจัดตั้งศูนย์บริการร่วมแก่ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจรายละเอียดของโครงการและเพื่อขออนุญาตจากผู้บริหารของหน่วยงานในการเข้าศึกษาและเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน ตลอดจนเพื่อขอให้ผู้บริหารระบุตัวบุคลากรที่จะมีส่วนร่วมในโครงการ

2. เมื่อแต่ละหน่วยงานได้กำหนดบุคลากรที่จะเข้าร่วมโครงการซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับใบคำร้องขออนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวในลักษณะของการสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูล

เกี่ยวกับกระบวนการทำงานทั้งในส่วนของการรับคำขออนุญาต และกระบวนการรับ-ส่ง เอกสารระหว่างหน่วยงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนความพร้อมของหน่วยงานในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

3. เมื่อได้ศึกษาข้อมูลจากแต่ละหน่วยงานครบถ้วนแล้ว จะเริ่มขั้นตอนการพัฒนา รูปแบบการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ประชาชนสามารถขอ ใช้บริการหลายประเภทจากจุดบริการเพียงจุดเดียว ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกและ ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน

4. หลังจากที่ได้รูปแบบของศูนย์บริการร่วมแล้ว จะต้องมีการนำเสนอรูปแบบแก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการร่วม เพื่อชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการทำงานให้ ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ ตลอดจนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่พึงมีจากผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบศูนย์บริการร่วมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นอีก ครั้งหนึ่ง

5. เมื่อรูปแบบเป็นที่ยอมรับแล้ว จะต้องจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ผู้ปฏิบัติงาน ของศูนย์บริการร่วมที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยรูปแบบของการอบรมนั้นได้ ขอให้ผู้ปฏิบัติงานจริงในการให้บริการเรื่องต่างๆ เป็นวิทยากรบรรยายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใน ส่วนอื่น ตลอดจนให้มีการฝึกการรับเรื่องการรอกเอกสาร การสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น การรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ ระหว่าง การอบรมจะมีการเชิญผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานเข้ามาสังเกตการณ์ด้วย

6. ภายหลังจากการอบรม ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมจากแต่ละหน่วยงานจะ ได้รับการทดสอบเชิงปฏิบัติการที่จุดรับคำขอจริงของแต่ละหน่วยงาน โดยมีการจำลอง สถานการณ์จริงโดยมีการประเมินผลการดำเนินงาน และผลการประเมินการจำลองจะได้รับการ พิจารณา เพื่อปรับปรุงรูปแบบของศูนย์บริการร่วมอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นใน เชิงปฏิบัติงานจริง

7. เมื่อรูปแบบของศูนย์บริการร่วมได้รับการพัฒนาปรับปรุงจนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องมีการจัดทำคู่มือประกอบการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้อ้างอิงในการทำงาน โดยในคู่มือจะมีกระบวนการทำงานแสดงขั้นตอนการทำงาน และตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานสำหรับการบริการแต่ละประเภท รวมถึงรายละเอียดชื่อ-นามสกุลและ

หมายเหตุโทรศัพท์ติดต่อของผู้ให้บริการในศูนย์บริการร่วมที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นำร่องทั้งนี้ช่วยให้การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยสรุปแล้วขั้นตอนการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมจะประกอบ 12 ขั้นตอน ดังนี้

1. เข้าพบเพื่อทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดตั้งคณะทำงานร่วมจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อประสานงานกับที่ปรึกษาในการพัฒนารูปแบบของศูนย์บริการร่วม และเตรียมการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม
2. เลือกกระบวนการที่จะให้บริการประชาชนในศูนย์บริการร่วม โดยให้แต่ละหน่วยงานเป็นผู้คัดเลือกกระบวนการที่จะเป็นบริการนำร่องในศูนย์บริการร่วม
3. เก็บข้อมูลรายละเอียดของกระบวนการและการให้บริการในหน่วยงานนำร่อง
4. พัฒนาระบบเอกสารของศูนย์บริการร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับระบบเอกสารและการให้บริการแบบปกติ
5. รวบรวมความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงต้นแบบ รวมทั้งสรุปและทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับรูปแบบของศูนย์บริการร่วมนำร่อง
6. คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่จะมาปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วม โดยคณะทำงานของแต่ละกรมตามคุณสมบัติที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น
7. จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการและการให้บริการของศูนย์บริการร่วมนำร่อง
8. ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการหลังการฝึกอบรม
9. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
10. จำลองสถานการณ์ (Simulation) เพื่อทดสอบรูปแบบและกระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมนำร่อง
11. ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการหลังการทดสอบระบบ (ถ้ามี)
12. ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วมกระทรวงและเปิดตัวศูนย์บริการร่วม

ทั้งนี้ ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมมีข้อควรคำนึง ดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากภารกิจการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในส่วนราชการมีอยู่มากมาย ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม โดยให้มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมแห่งนี้ สามารถบริการประชาชนในทุกเรื่องนั้นคงเป็นไปได้ยาก ดังนั้น ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนำร่อง จึงควรคัดเลือกบริการเพียงบางส่วนจากส่วนราชการต่างๆ ที่ไม่ซับซ้อนมาจัดให้เป็นบริการนำร่องที่ศูนย์บริการร่วมในระยะแรก แล้วจึงค่อยขยายขอบเขตให้ครอบคลุมบริการเรื่องอื่นๆ ตามความเหมาะสมต่อไป
2. ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการยังจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องที่รับผิดชอบโดยตรง แต่การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนำร่องนั้น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการรับเรื่องของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ รวมทั้งควรสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพื่อมาปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วมนำร่อง จึงควรคำนึงถึงความเต็มใจ ความพร้อม และศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นด้วย
3. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในรูปแบบของ Service Link อาจจะมีขั้นตอนบางส่วนทับซ้อนกับศูนย์บริการร่วมในรูปแบบ One-Stop-Service ซึ่งปัจจุบันมีบางหน่วยงานในส่วนราชการได้ดำเนินการอยู่แล้ว ซึ่งที่ปรึกษาเห็นว่าควรพัฒนารูปแบบการทำงานของศูนย์บริการร่วมที่จะเกิดขึ้นใหม่ให้สอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานกับศูนย์บริการร่วมที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ได้ระบบการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และที่สำคัญ คือ เป็นประโยชน์มากขึ้นต่อประชาชนผู้ใช้บริการเมื่อเทียบกับการให้บริการในระบบปกติ



3. การติดตามและประเมินผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เมื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและได้เริ่มให้บริการแล้ว จำเป็นต้องมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และข้อจำกัดในการดำเนินงานจริง โดยการติดตามและประเมินผลมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมกระทรวง

3. จัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวง ดังมี รายละเอียดประกอบด้วย ผลการดำเนินงานโดยรวม ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการร่วม เช่น การบูรรวมแบบฟอร์ม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ การแก้ไขกฎระเบียบให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน การขยายขอบเขตการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต



4. รูปแบบศูนย์บริการร่วม

“ศูนย์บริการร่วมจะเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนของส่วนราชการไว้ในที่เดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมคอยให้บริการแก่ ประชาชนในเรื่องต่างๆ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับงานบริการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา งานรับเรื่องขออนุมัติ อนุญาต รวมทั้งงานอื่นๆ ตามที่กำหนดในเบื้องต้นสำหรับการจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วมนำร่อง และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจะประสานงานจัดส่งเอกสารที่ เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง นำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ของศูนย์บริการร่วมจะติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยอ้างอิงจากบันทึกการรับ-ส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และประสานงานกับประชาชนเมื่อบริการแล้วเสร็จ โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องติดต่อกับ หน่วยงานเจ้าของเรื่องเอง อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการร่วมไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการในกระบวนการ โดยละเอียดแต่อย่างใด แต่มีหน้าที่หลักในการรับเรื่องและประสานงานระหว่างประชาชน ที่มาขอรับบริการกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเท่านั้นโดยการดำเนินการภายใน ในส่วนของการ อนุมัติ อนุญาต ยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง”

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วมนำร่องจะมีรูปแบบการให้บริการ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้



4.1 การรับเรื่อง

วิธีการรับเรื่อง

กำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นขออนุญาตโดยกรอกใบคำขออนุญาตได้ที่ศูนย์บริการร่วม ตัวอย่างเช่น ศูนย์บริการร่วมของบริการพื้นฐานจะจัดตั้งที่สำนักงานเขตของ กทม. การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง และทศท. คอร์ปอเรชั่น โดยหน่วยงานทั้ง 4 ส่วนสามารถรับเรื่องได้ทุกเรื่อง ทั้งนี้ ประชาชนจะยื่นขออนุญาตได้ที่ศูนย์บริการร่วม แห่งใดแห่งหนึ่ง โดยสามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเองหรือมอบอำนาจมาก็ได้ แต่ยังไม่สามารถยื่นเรื่องทางไปรษณีย์หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่นได้

แบบฟอร์มคำขอ

ประชาชนยังต้องยื่นเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตให้ครบถ้วนในแต่ละเรื่อง โดยยังต้องกรอกรายละเอียดคำขอในแบบฟอร์มเดิมของแต่ละหน่วยงานอยู่

เอกสารหลักฐานประกอบคำขอ

ประชาชนจะต้องทำสำเนามาให้ครบถ้วนสำหรับแต่ละเรื่อง และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจะตรวจสอบโดยใช้ **ใบแจ้งเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร** (เอกสารแนบ 1) ให้ครบถ้วนเพื่อรับรองว่าประชาชนได้ส่งเอกสารหลักฐานประกอบคำขอถูกต้องและครบถ้วนตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ ทั้งนี้ เอกสารหลักฐานประกอบคำขอสำหรับการขออนุญาตสร้างบ้าน ขอเลขที่บ้าน ขอใช้ไฟฟ้า ขอใช้น้ำประปา และขอหมายเลขโทรศัพท์ที่นั้นมีเอกสารบางส่วนที่เข้าร่วมกันได้ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือมอบอำนาจ ดังนั้น ในอนาคตหากมีการแก้ไขระเบียบทางราชการให้สามารถให้สำเนาเพียงชุดเดียวได้ก็จะช่วยลดปริมาณเอกสารที่ประชาชนจะต้องจัดเตรียมมาได้

หลักฐานการรับคำขอ

เมื่อศูนย์บริการร่วมรับเรื่องไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ประชาชนจะได้รับ **ใบตอบรับ** (เอกสารแนบ 2) ที่มีการระบุชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เพื่อใช้อ้างอิงในอนาคตสำหรับการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

การรับชำระค่าธรรมเนียมเบื้องต้น

ศูนย์บริการร่วมไม่มีหน้าที่ในการรับชำระค่าธรรมเนียมเบื้องต้น

การคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

ค่าบริการที่ศูนย์บริการร่วมรับดำเนินการให้ นั้น ให้คิดตามจำนวนเรื่องที่ขอรับบริการ โดยเงินค่าบริการส่วนนี้จะเป็นรายได้ของศูนย์บริการร่วมที่เก็บจากประชาชนที่มาขอใช้บริการ (แต่ในโครงการนำร่องที่เขตบางเขนนี้ ศูนย์บริการร่วมจะยังไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้นจากประชาชน)

แนวทางการรับเรื่อง

ศูนย์บริการร่วมนำร่องจะให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางของการให้บริการแบ่งเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ

1) การให้บริการรับเรื่องขออนุญาตสร้างบ้าน พร้อมกับรับเรื่องขออนุญาตใช้ไฟฟ้าชั่วคราว และการขออนุญาตใช้น้ำประปาชั่วคราว และการขอหมายเลขโทรศัพท์ชั่วคราว

2) การให้บริการรับเรื่องขอเลขที่บ้าน พร้อมกับรับเรื่องขออนุญาตใช้ไฟฟ้าถาวร และการขออนุญาตใช้น้ำประปาถาวร และการขอหมายเลขโทรศัพท์ถาวร

เหตุผลประการสำคัญในการแยกการให้บริการออกเป็นสองส่วนหลักเนื่องจากในส่วนแรกนั้น การขออนุญาตสร้างบ้านจะใช้ระยะเวลาในการปลูกสร้างค่อนข้างนาน ประกอบกับการติดตั้งสาธารณูปโภคแบบถาวรอื่นๆ นั้น จำเป็นต้องใช้เลขที่บ้าน (ทะเบียนบ้าน) ในการอ้างอิงในการดำเนินการติดตั้ง ดังนั้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการให้บริการจึงเห็นควรให้แยกบริการออกเป็นสองส่วนหลักๆ ดังกล่าวข้างต้น

อย่างไรก็ตาม ประชาชนสามารถยื่นขอรับบริการเฉพาะอย่างจากศูนย์บริการร่วมได้ เพียงแต่จะไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดเหมือนกับการยื่นพร้อมกันหลายเรื่องตามสองแนวทางข้างต้น

การลงทะเบียนรับเอกสาร

1) กรณีรับเรื่องจากประชาชนโดยตรง

ศูนย์บริการร่วมจะลงรายการเอกสารที่ได้รับมาไว้ในทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน (เอกสารแนบ 3) เพื่อใช้อ้างอิงในการติดตามการดำเนินการ

2) กรณีรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วมอื่น

ศูนย์บริการร่วมอื่นที่ได้รับเอกสารที่มีใบแจ้งเรื่องแนบมาจะต้องลงรายการเอกสารที่ได้รับมาไว้ใน **ทะเบียนรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วม** (เอกสารแนบ 4) เพื่อใช้อ้างอิงในการติดตามการดำเนินการ

4.2 การส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

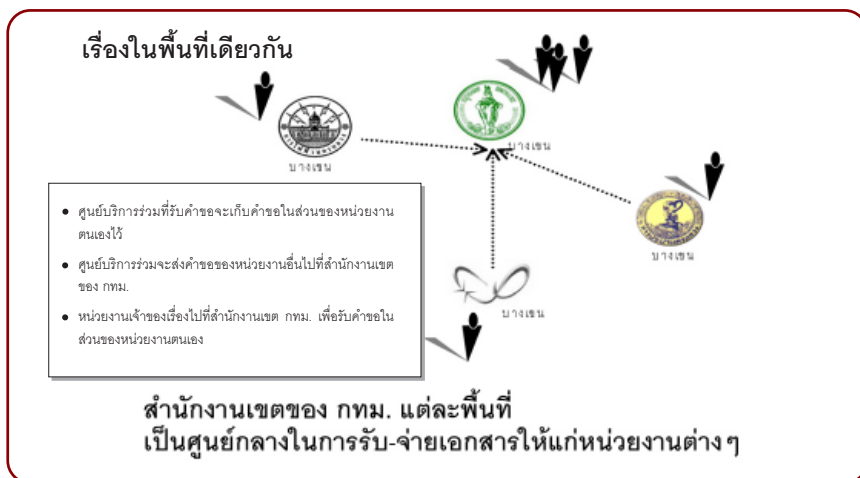
ภายหลังจากที่ศูนย์บริการร่วมได้รับเรื่องจากประชาชนเรียบร้อยแล้ว ศูนย์บริการร่วมจะจัดส่งเอกสารให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วิธีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อศูนย์บริการร่วมได้รับเรื่องจากประชาชนเรียบร้อยแล้ว ศูนย์บริการร่วมจะจัดส่งเอกสารคำขอ และเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ พร้อม**ใบแจ้งเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร** (เอกสารแนบ 1) ใส่ซองปิดผนึกแยกตามคำขอและเขียน**ใบนำส่ง** (เอกสารแนบ 6) ติดหน้าซองส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเส้นทางการส่งนั้นมี 2 ส่วนหลักๆ คือ

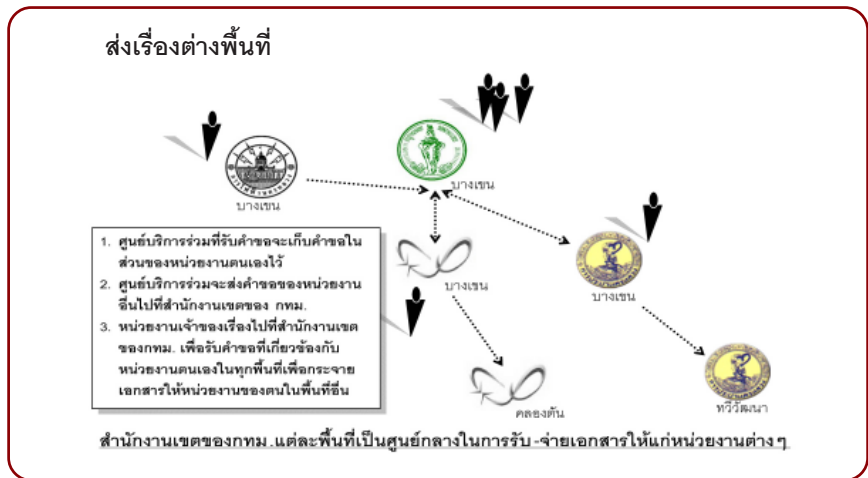
1) ในกรณีที่ส่งเอกสารภายในพื้นที่เขตเดียวกัน

ได้กำหนดให้สำนักงานเขตของ กทม. เป็นศูนย์กลางในการรับ-ส่งเอกสารในแต่ละพื้นที่ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเก็บเอกสารในส่วนของตนเองไว้ และนำเอกสารของหน่วยงานอื่นมาส่งไว้ที่สำนักงานเขต กทม. ในพื้นที่ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นมารับเอกสารจากสำนักงานเขตของ กทม. ต่อไป



2) กรณีจัดส่งเอกสารข้ามเขตพื้นที่

ได้กำหนดให้สำนักงานเขตของ กทม. เป็นศูนย์กลางในการรับ-ส่งเอกสารเหมือนในข้อ 1 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่จะเก็บเอกสารในส่วนของตนเองไว้ และนำเอกสารของหน่วยงานอื่นมาส่งไว้ที่สำนักงานเขต กทม. ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นมารับเอกสารจากสำนักงานเขต กทม. ภายในพื้นที่ และทำการจัดส่งให้หน่วยงานของตนเองหรือบางกรณีที่มีการข้ามเขตพื้นที่ อาจดำเนินการจัดส่งไปยังศูนย์กระจายเอกสารของหน่วยงานตนเองต่อไป



การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร

ศูนย์บริการร่วมจะต้องลงรายการเอกสารที่ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นในทะเบียนรับเรื่อง**จากประชาชน** ที่หน่วยงานตนเอง เพื่อให้อ้างอิงในการติดตามงานและเมื่อส่งไปที่สำนักงานเขต ผู้ส่งต้องลงบันทึกการส่งเอกสารในทะเบียนคุมการรับส่งเอกสาร (เอกสารแนบ 5) สำหรับการรับเอกสารจากสำนักงานเขต ผู้รับก็ต้องลงบันทึกการรับเอกสารใน**ทะเบียนคุมการรับ-ส่งเอกสาร** (เอกสารแนบ 5) ด้วยเช่นกัน

4.3 การติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการตามคำขอโดยศูนย์บริการร่วมที่รับเรื่อง

การติดตามความคืบหน้าหลังจากที่ศูนย์บริการร่วมได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว หากมีผู้ขอใช้บริการติดต่อมายังศูนย์บริการร่วมเพื่อขอทราบความคืบหน้าของการดำเนินการ ศูนย์บริการร่วมก็จะช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามความคืบหน้าของการดำเนินงาน โดยตรวจสอบรายการที่ต้องติดตามจากทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน ซึ่งในทะเบียนรับเรื่องจากประชาชนจะมีช่องที่ระบุวันที่คาดว่าจะดำเนินการเสร็จและช่องที่ระบุหน่วยงานที่จัดส่งเอกสารไปให้ เพื่อให้ในการติดตามเรื่อง

4.4 การแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงาน โดยหน่วยงานผู้ให้บริการ

ในกรณีที่หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จหรือมีเหตุจำเป็นที่ต้องดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ให้หน่วยงานผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องแจ้งกลับมายังศูนย์บริการร่วมที่รับเรื่อง และหรือแจ้งไปที่ประชาชนโดยตรง เพื่อให้ทราบสถานะของงานตลอดจนปัญหาและอุปสรรค (ถ้ามี) ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วมที่รับเรื่องอาจจะติดต่อกลับไปยังผู้ขออนุญาตอีกครั้ง เพื่อติดตามผล



5. กรณีศึกษาการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมต้นแบบ

5.1 ปัญหาและอุปสรรค

จากการศึกษารูปแบบและระบบการทำงานของศูนย์บริการร่วมนำร่องพบว่าได้มีข้อจำกัดบางประการในกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารจากศูนย์บริการร่วมผู้รับเรื่องไปยังหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยผ่านช่องทางศูนย์กระจายเอกสารของแต่ละหน่วยงานใช้เวลาค่อนข้างนาน เมื่อเทียบกับการจัดส่งเอกสารภายในพื้นที่เดียวกัน ดังนั้น ด้วยระยะเวลาในการส่งเอกสารข้ามเขตพื้นที่ที่ยาวนานมาก อาจทำให้ประชาชนเลือกที่จะติดต่อยื่นคำขอโดยตรงกับหน่วยงานผู้ให้บริการแทนที่จะยื่นผ่านศูนย์บริการร่วม
- 2) ศูนย์พักและกระจายเอกสารขาดผู้ดูแลนี้ อาจทำให้เกิดการใส่เอกสารผิดช่องหรือเกิดการสูญหายของเอกสารขึ้นได้โดยเฉพาะเอกสารสำคัญ เช่น โฉนดที่ดินหรือแบบแปลนก่อสร้าง เป็นต้น
- 3) เอกสารคำขอและหลักฐานประกอบการขออนุญาตก่อสร้างมีปริมาณค่อนข้างมากในแต่ละคำขอ ทำให้ช่องเก็บเอกสารที่ศูนย์กระจายเอกสารที่มีอยู่อาจมีพื้นที่ไม่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสาร

4) หน่วยงานแต่ละหน่วยงานไม่ได้จัดสรรงบประมาณทางด้านการศึกษาสัมพันธ์ เพื่อให้ขาดการศึกษาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อันทำให้ประชาชนไม่ทราบว่ามีบริการของ ศูนย์บริการร่วมอยู่ ทำให้ไม่มาใช้บริการ

5) ขาดระบบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการร่วม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของศูนย์บริการร่วมขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

6) กฎระเบียบในบางเรื่องยังไม่ได้แก้ไขให้สอดคล้องกับการดำเนินการของ ศูนย์บริการร่วม ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในบางกรณีผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องรับเรื่องแทนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง แต่ไม่สามารถดำเนินการแทน ได้เนื่องจาก ระเบียบเดิมกำหนดไว้ว่าจะรับเรื่องประชาชนจะต้องชำระค่าธรรมเนียมก่อน ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถรับค่าธรรมเนียมแทนหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ จึงทำการให้บริการไม่สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับเอกสารและลายมือชื่อตัวจริงนั้นเป็น อุปสรรคเป็นอย่างมาก

5.2 ข้อเสนอแนะในปัญหา/อุปสรรคข้างต้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) หน่วยงานส่วนกลางในแต่ละประเภทบริการ อาจต้องมีการพิจารณาปรับปรุง ระบบการจัดส่งเอกสาร จากศูนย์กระจายเอกสารไปยังหน่วยงานต่างเขตพื้นที่ให้รวดเร็ว ยิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบัน หรืออาจมีการพิจารณาให้หน่วยงานอิสระอื่นเข้ามาช่วยในการจัดส่ง เอกสารกรณีข้ามเขตพื้นที่ เช่น ไปรษณีย์ไทย หรือหน่วยงานรับจ้างส่งเอกสารภายนอกของ ภาคเอกชน ทั้งนี้ จะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นกับความคุ้มค่าใน การบริการ

2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนเพื่อดูแลการลงทะเบียนเข้า-ออกเอกสาร เพื่อป้องกันเอกสารสูญหายและการส่งเอกสารเข้าผิดช่องเก็บเอกสาร

3) ควรจัดให้มีช่องเก็บเอกสารที่ใหญ่ขึ้นกว่าในปัจจุบัน เพื่อรองรับกรณีของการส่ง เอกสารขออนุญาตสร้างบ้านข้ามพื้นที่ และถ้าสามารถจัดพื้นที่เก็บเอกสารแยกพิเศษสำหรับ การทำงานของศูนย์บริการร่วมก็จะทำให้การส่งเอกสารในระบบศูนย์บริการร่วมมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานโดยรวมของศูนย์บริการร่วมมีความรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4) ควรจัดสรรให้มิงงบประมาณประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอกับการจัดทำเอกสารเผยแพร่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนการฝึกอบรม

5) ควรพัฒนาระบบการประเมินผลการทำงาน โดยนำสาระของศูนย์บริการร่วมเข้าไปประกอบการพิจารณาโดยละเอียด



6. องค์ประกอบที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม

องค์ประกอบที่สำคัญที่จำเป็นจะต้องมีในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลัก ดังต่อไปนี้

6.1 ระบบเอกสาร



9.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยปกติ

- 1) แบบคำขอของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- 2) เอกสารหลักฐานประกอบคำขอที่ผู้ให้บริการมอบไว้ประกอบการขอใช้บริการ
- 3) เอกสารตัวอย่างการกรอกแบบคำขอ
- 4) รายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ
- 5) ข้อมูลพื้นฐานของแต่ละบริการ เช่น ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการ

9.1.2 เอกสารที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการทำงานของศูนย์บริการร่วม

- 1) คู่มือประกอบการทำงานของศูนย์บริการร่วม
- 2) ใบตอบรับ
- 3) ทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน
- 4) ใบนำส่ง

- 5) ทะเบียนคุมการรับ-ส่งเอกสารจากศูนย์บริการร่วม
- 6) ทะเบียนรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วม
- 7) แบบฟอร์มแจ้งปัญหาของศูนย์บริการร่วม
- 8) แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
- 9) แบบประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

6.2 ระบบการบันทึกและจัดส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 9.2.1 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมรับเรื่องจากประชาชน
- 9.2.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร
- 9.2.3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมลงทะเบียนรับเรื่องจากประชาชนว่าได้รับเรื่องไว้ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และมอบใบตอบรับให้แก่ประชาชน
- 9.2.4 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมจัดแยกเอกสารตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 9.2.5 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมจัดส่งเรื่องที่รับจากประชาชนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมแนบใบนำส่งไปด้วย
- 9.2.6 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานควบคุมเอกสารลงทะเบียนรับเอกสาร และจัดส่งเรื่องที่รับจากศูนย์บริการร่วมไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- 9.2.7 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องลงทะเบียนรับเอกสารเพื่อจะดำเนินการต่อไป
- 9.2.8 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงาน ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมหรือประชาชนทราบ

6.3 บุคลากร

- 9.3.1 การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม เพื่อให้มีทักษะและความรู้อย่างเพียงพอในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดที่ต้องอบรม ดังนี้
- 1) กระบวนการของบริการที่จะให้บริการที่ศูนย์บริการร่วม
 - 2) เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม
 - 3) กระบวนการของศูนย์บริการร่วม
 - 4) การสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
- 9.3.2 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานตรงศูนย์บริการร่วม
- 1) ผ่านการฝึกอบรม
 - 2) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
 - 3) มีทักษะในการติดต่อประสานงาน
 - 4) มีทักษะในการสื่อสาร
 - 5) มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- 9.3.3 การกำหนดอัตรากำลังคนที่เหมาะสม

6.4 การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วมกระทรวง

- 9.4.1 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม
- 1) โปสเตอร์
 - 2) แผ่นพับ
 - 3) Banner
 - 4) สื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่มีอยู่เดิม
 - 5) โทรทัศน์
 - 6) วิทยุ

- 7) เว็บไซต์
 - 8) เชื่อมกัลดที่แสดงสัญลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม
- 9.4.2 ข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม
- 1) ขอบเขตของบริการ
 - 2) ประโยชน์ของศูนย์บริการร่วม
 - 3) สถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วม
 - 4) รายละเอียดในการติดต่อของศูนย์บริการร่วม
 - 5) ประสิทธิภาพของศูนย์บริการร่วม

6.5 ระบบผลตอบแทนการทำงาน

ควรจะมีการพัฒนาระบบผลตอบแทนการทำงานให้เหมาะสม เนื่องจากทำให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม อาจจะเป็นการบริการเพิ่มเติมพิเศษจากการบริการปกติ ดังนั้น บุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบให้บริการแก่ประชาชนในศูนย์บริการร่วม ควรจะได้รับการพิจารณาให้ได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม

6.6 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ควรมีในศูนย์บริการร่วม

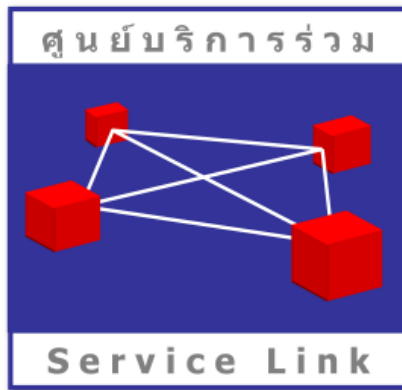
- 1) คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนค้นหาข้อมูล
- 2) เคาน์เตอร์หรือโต๊ะสำหรับให้บริการ
- 3) โทรศัพท์สำหรับประสานงานหน่วยงานต่างๆ
- 4) แฟ้มสำหรับจัดเก็บเอกสารของศูนย์บริการร่วม
- 5) ก่อ่งสำหรับใส่แบบคำขอ เอกสารประกอบคำขอ หรือแบบพิมพ์
- 6) สถานที่สำหรับจัดให้ประชาชนกรอกแบบคำขอ
- 7) แผนภาพขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม



ภาคผนวก

1 สัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม

สัญลักษณ์ของศูนย์บริการร่วมได้ออกแบบมาเพื่อบ่งบอกความเชื่อมโยงของการบริการประชาชนของประเทศไทย โดยเครือข่ายการเชื่อมโยงนี้จะครอบคลุมทุกบริการของส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ มีสีที่สะท้อนถึงความเป็นไทย (สีแดง สีขาวและสีน้ำเงิน) และมีตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษกำกับว่าเป็น “ศูนย์บริการร่วม” และ “Service Link” อย่างชัดเจน โดยมีรูปแบบของสัญลักษณ์แสดง ดังรูปข้างล่างนี้



2 เอกสารตัวอย่างศูนย์บริการร่วม

ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนั้น จะต้องมีการพัฒนาเอกสารประกอบการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมที่นอกเหนือไปจากเอกสารคำขอ และเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการให้บริการปกติ ประกอบด้วย

- 1) ใบแจ้งเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร
- 2) ใบตอบรับ
- 3) ทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน
- 4) ทะเบียนรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วม

- 5) ทะเบียนคุมการรับ-ส่งเอกสาร
- 6) ใบนำส่งเอกสาร

เอกสารแนบ 1: ใบแจ้งเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร (ตัวอย่าง)

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">เลขที่ใบแจ้งเรื่อง..SL____/___</div>									
<p>รายการตรวจสอบเอกสาร</p> <p>การขอเลขที่บ้าน</p>									
<ol style="list-style-type: none"> 1. ใบคำร้องขอเลขรหัสประจำบ้าน (ท.ร. 900) 2. ต้นฉบับใบอนุญาตก่อสร้าง (จะคืนให้กับผู้ขอพร้อมกับทะเบียนบ้าน) 3. แบบก่อสร้างตัวจริง (มีตราประทับจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา และจะคืนให้กับผู้ขอ) 4. สำเนาบัตรประชาชนของเจ้าของบ้าน 5. สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของบ้าน 6. กรณีเจ้าของบ้าน มอบให้ผู้อื่นยื่นคำขอแทน <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> หนังสือมอบหมาย (ไม่ต้องติดอากรแสตมป์) <input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบหมาย (พร้อมลายเซ็นรับรองสำเนา) 7. เอกสารอื่นๆ..... 									
<p>ชื่อเอกสารที่ขาด.....</p> <p>ชื่อผู้ตรวจสอบเอกสาร..... ชื่อศูนย์บริการร่วม.....</p> <p>วันที่.....</p>									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">ชื่อผู้รับ.....</td> <td style="width: 33%;">ชื่อผู้รับ.....</td> <td style="width: 33%;">ชื่อผู้รับ.....</td> </tr> <tr> <td>หน่วยงาน.....</td> <td>หน่วยงาน.....</td> <td>หน่วยงาน.....</td> </tr> <tr> <td>วันที่.....</td> <td>วันที่.....</td> <td>วันที่.....</td> </tr> </table>	ชื่อผู้รับ.....	ชื่อผู้รับ.....	ชื่อผู้รับ.....	หน่วยงาน.....	หน่วยงาน.....	หน่วยงาน.....	วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....
ชื่อผู้รับ.....	ชื่อผู้รับ.....	ชื่อผู้รับ.....							
หน่วยงาน.....	หน่วยงาน.....	หน่วยงาน.....							
วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....							

เอกสารแนบ 2: ใบตอบรับ (ตัวอย่าง)

ใบตอบรับ

ใบตอบรับเรื่องศูนย์บริการร่วม (Service Link)	ศูนย์บริการร่วม	เลขที่รับ SL____/____
	โทร.	รับวันที่
<p>ชื่อผู้แจ้งความประสงค์.....</p> <p>ได้รับแจ้งเรื่อง</p> <p style="text-align: right;">ชื่อเจ้าหน้าที่ เบอร์ติดต่อ</p> <p><input type="checkbox"/> ขออนุญาตก่อสร้าง</p> <p><input type="checkbox"/> ขอเลขที่บ้านใหม่</p> <p><input type="checkbox"/> ขอติดตั้งไฟฟ้าชั่วคราว <input type="checkbox"/> ขอติดตั้งไฟฟ้าถาวร</p> <p><input type="checkbox"/> ขอติดตั้งประปาชั่วคราว <input type="checkbox"/> ขอติดตั้งประปาถาวร</p> <p><input type="checkbox"/> ขอติดตั้งโทรศัพท์ใหม่</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</p> <p>เอกสารที่ขาด</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง</p> <p style="text-align: right;">(.....)</p>		

เอกสารแนบ 3: ทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน (ตัวอย่าง)

ทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน ศูนย์บริการร่วม.....

เลข ทะเบียน	วัน/เดือน/ ปี	รับเรื่องจาก (ชื่อ-นามสกุล)	เรื่อง	วันที่คาดว่าจะ ดำเนินการ เสร็จ	ส่ง (ภายนอก)	ส่งถึง(ภายใน)		เลขที่รับ (ภายใน หน่วยงาน)	หมายเหตุ
						ลงชื่อผู้รับ	วันที่รับ		

เอกสารแนบ 4: ทะเบียนรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วม (ตัวอย่าง)

ทะเบียนรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วม ศูนย์บริการร่วม.....

เลขทะเบียน	วัน/เดือน/ปี	รับเรื่องจาก (ชื่อศูนย์บริการร่วม)	เรื่อง	ส่งถึง		ผู้ขอ		เลขที่รับ (ภายในหน่วยงาน)	หมายเหตุ
				ลงชื่อผู้รับ	วันที่รับ	ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์		

เอกสารแนบ 5: ทะเบียนคุมการรับ-ส่งเอกสาร

ทะเบียนคุมการรับ-ส่งเอกสารศูนย์บริการร่วม..... พ.ศ.

วันที่	หน่วยงานผู้ส่งเอกสาร	เพื่อส่งเอกสารให้ (จำนวนของ)				รวม	ลงชื่อผู้ส่งเอกสาร	ลงชื่อผู้รับเอกสาร (กทม.)	กรณีมีเอกสารรับจาก กทม.		หมายเหตุ
		เขต	ไฟฟ้า	ประปา	โทรศัพท์				ส่งเอกสารให้ (จำนวนของ)	ลงชื่อ (ผู้รับเอกสาร)	

เอกสารแนบ 6: ใบนำส่งเอกสาร

ส่งศูนย์บริการร่วม

ใบนำส่งศูนย์บริการร่วม

ลำดับที่	เลขที่ใบแจ้งเรื่อง	เรื่อง	ผู้ขอ		หมายเหตุ
			ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	
1.	SL...../.....				
2.	SL...../.....				
3.	SL...../.....				
4.	SL...../.....				
5.	SL...../.....				
6.	SL...../.....				
7.	SL...../.....				
ผู้ส่งเอกสาร.....หน่วยงาน		ผู้ส่งเอกสาร.....หน่วยงาน		ผู้ส่งเอกสาร.....หน่วยงาน	
วันที่ / / เวลา		วันที่ / / เวลา		วันที่ / / เวลา	



ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ถ.พิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กทม. 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999

Hotline 1785

www.opdc.go.th