

งานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

๑. ชื่อผลงาน การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ๑ พฤศจิกายน – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๓

๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

๓.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ มาตรา ๓๐ กำหนดไว้ว่า “ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน.....” และในมาตรา ๓๑ กำหนดไว้ว่า “ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม” ซึ่งเป็นการปรับปรุงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคเอกชน แนวทางปฏิบัติของส่วนราชการเพื่อบริการประชาชนในปัจจุบันจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการของภาครัฐ

จุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

(๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ประชาชนและนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการภาครัฐ (Gateway) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

(๒) อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนที่มีรับบริการ โดยการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายหรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานให้สามารถรับเรื่องส่งต่อ ณ จุดรับบริการเดียว