

คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ก.พ.ร.

ศูนย์บริการร่วม

สารบัญ

1. ศูนย์บริการร่วม	1
1.1 ที่มาของศูนย์บริการร่วม	1
1.2 ความหมายของศูนย์บริการร่วม	2
1.3 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	2
2. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกประเภทบริการ	3
2.1 แนวทางการดำเนินการศึกษาและจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	4
3. การติดตามและประเมินผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วม	8
4. รูปแบบศูนย์บริการร่วม	8
4.1 การรับเรื่อง	9
4.2 การส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	11
4.3 การติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงาน	13
4.4 การแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงาน โดยหน่วยงานผู้ให้บริการ	14
5. กรณีศึกษาการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมต้นแบบ	14
5.1 ปัญหาและอุปสรรค	14
5.2 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค	15
6. มิติใหม่ในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม	16
6.1 ที่มาของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	16
6.2 ความหมายของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	16
6.3 หลักการในการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน	17

7. องค์ประกอบสำคัญของศูนย์บริการร่วม	17
7.1 ระบบเอกสาร	17
7.2 ระบบการบันทึกและจัดส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	18
7.3 บุคลากร	19
7.4 การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วม	19
7.5 ระบบผลตอบแทนการทำงาน	20
7.6 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ควรมีในศูนย์บริการร่วม	20
<hr/>	
ภาคผนวก	21
1. สัญลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม	21
2. เอกสารตัวอย่างศูนย์บริการร่วม	21
3. สัญลักษณ์ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	27
4. จุดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	27
5. ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ที่รวมลิงค์ของงานบริการต่าง ๆ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Web Portal) ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	28
<hr/>	
ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม	29