ประจำปี ๒๕๕๐



รางวัล
คุณภาพการให้บริการประชาชน

www.opdc.go.th

ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
(Best Practices)

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี 2550

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2550

ผู้แต่ง ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล
พิมพ์ครั้งแรก ตุลาคม 2550 จำนวน 1,500 เล่ม
ISBN 978-974-13-5012-4
สงวนลิขสิทธิ์
ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จัดทำโดย
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02-356-9999
โทรสาร 02-281-8169
Website : http/www.opdc.go.th

พิมพ์ที่ บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
203/42-44 ถนนพัฒนาการ ซอย 63
แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์ 02-722-4200
โทรสาร 02-322-8702

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. การพิมพ์ซ้ำ หรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปเผยแพร่ ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร จากสำนักงาน ก.พ.ร.

คำนำ

การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นวิธีการปรับปรุงงานวิธีหนึ่งในการดำเนินการให้บรรลุเป้าประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการที่ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการติดตามและประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกปีต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2546 ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ส่วนราชการต่างๆ เกิดความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานบริการให้ดียิ่งขึ้น และยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการของข้าราชการในเชิงคุณภาพที่สามารถยกระดับความศรัทธาของประชาชนที่มีต่องานราชการเพิ่มขึ้นด้วย อันจะนำไปสู่การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป

ผลการประเมินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการประจำปี 2550 ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ปรากฏรายละเอียดในหนังสือเล่มนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ตุลาคม 2550

สารบัญ

หน้า

ตราสัญลักษณ์ 6
ความเป็นมา 7
แนวทางการติดตามและประเมินผล 9
การพิจารณาให้รางวัล 13
เกณฑ์การพิจารณารางวัล 13
เกณฑ์การตรวจประเมิน 14
ผลการพิจารณารางวัล 17
รางวัลรายกระบวนงาน 17
รางวัลภาพรวมกระบวนงาน 19
รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ 19
ผลการปฏิบัติงานกระบวนงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นและชมเชย 21
ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน 21
ประเภทรางวัลภาพรวมกระบวนงาน 96
ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ 111
ภาคผนวก 165
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเรื่องแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 166
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 168
  เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตราสัญลักษณ์



สัญลักษณ์

สองมือบริการสีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง "บริการด้วยใจ"

ความหมาย

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการให้บริการด้วยใจ

องค์ประกอบ

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

ความเป็นมา

1. ความเป็นมา

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 โดยในระยะแรกให้เลือกกระบวนการหลัก 3-5 กระบวนงานมาดำเนินการก่อน แล้วขยายผลให้ครบทุกกระบวนงานในปี 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา โดยเฉพาะมาตรา 27 ของหมวด 5 เรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้บัญญัติไว้ว่า "ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดลงไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น" ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี และพระราชกฤษฎีกาฯ ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปี 2546 พร้อมกับจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ "รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่องมาทุกปีตั้งแต่ปี 2546 ผลของการมอบรางวัลนี้จะเป็นส่วนส่งเสริมให้ส่วนราชการต่างๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดขวัญ กำลังใจ ที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้น และความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

■ แนวทางการติดตาม และประเมินผล

2. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการติดตามและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการต่างๆ เป็นการดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่จัดส่งข้อเสนอกระบวนงานการให้บริการประชาชนมาเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาทุกปีตั้งแต่ปี 2546

สำหรับปี 2550 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มีมติเห็นชอบให้มีการกำหนดประเภทรางวัลเป็น 4 ประเภท ดังนี้

2.1 รางวัลรายกระบวนงาน เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนงานในหนึ่งหน่วยบริการ โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นกระบวนงานหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือผลการพิจารณาส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก

(2) เป็นกระบวนงานที่ได้นำมาเสนอเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

(3) เป็นกระบวนงานที่มีมาตรฐานการบริการไม่ต่ำกว่ากระบวนงานเดียวกันที่เคยได้รับรางวัลในปีก่อนๆ

(4) เป็นกระบวนงานที่หน่วยบริการนั้นยังไม่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประเภทรางวัลดีเด่นมาก่อน

2.2 รางวัลภาพรวมกระบวนงาน เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนงานในทุกหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการในทุกหน่วยบริการที่มีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของกระบวนงานนั้น ๆ และมอบรางวัลให้กับส่วนราชการในส่วนกลาง (กรม) เท่านั้น โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) ส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

(2) เป็นกระบวนงานหลักที่มีความสำคัญ

(3) เป็นกระบวนงานที่มีหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง

(4) พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

2.3 รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนงานที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/จังหวัด) โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณา อนุญาต อนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัลหากกระบวนงานดังกล่าวได้รับการพิจารณาให้รางวัลก็จะมอบรางวัลให้กับทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด้วย

ส่วนลักษณะกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 หมายถึง กระบวนงานที่มีขั้นตอนการพิจารณาจากหลายส่วนราชการเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติเรื่องนั้นๆ เมื่อได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็นตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นๆ ก่อน เมื่อได้รับความเห็นจากทุกส่วนราชการแล้วส่วนราชการที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติ จึงจะพิจารณาต่อไปได้ เช่น กระบวนงานการขอประทานบัตรเพื่อทำเหมืองแร่ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

ลักษณะที่ 1 หมายถึง กระบวนงานที่เป็นงานบริการที่มีความเชื่อมโยงในลักษณะที่กฎหมายไม่ได้บังคับให้ต้องดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ไปพร้อมกัน แต่ด้วยเหตุผลความจำเป็นและสภาพความเป็นจริงประชาชนต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กันในทุกเรื่อง เช่น การสร้างบ้านใหม่ เมื่อขออนุญาตก่อสร้างบ้านแล้วก็ต้องขออนุญาตใช้ไฟฟ้า ขออนุญาตใช้น้ำประปา ขอหมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ จากหน่วยงานอื่นๆ ด้วย กรณีดังกล่าวนี้หากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางการบริการประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือทุกหน่วยงานสามารถรับคำขอทุกเรื่องจากประชาชน ซึ่งเป็นการให้บริการแบบเบ็ด

เสร็จในที่เดียวกัน พร้อมกับจัดระบบการรับส่งคำขอไปยังหน่วยงานอื่น โดยมีข้อตกลงในการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนสามารถตอบกับประชาชนได้ว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในทุกเรื่องได้เมื่อใด และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ปรากฏชัดเจน กรณีนี้หน่วยงานดังกล่าวอาจเสนอขอรับรางวัลได้

ลักษณะที่ 2 หมายถึง กระบวนงานที่เป็นงานบริการที่มีความเชื่อมโยงในลักษณะที่ผู้รับบริการต้องติดต่อขออนุญาต อนุมัติ จากหลายหน่วยงานจึงจะดำเนินการในเรื่องที่ตนเองต้องการได้ กรณีเช่นนี้หากมีการจัดระบบบริการโดยให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องรับเรื่องแทนทุกหน่วยงานได้ หรือจัดเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้บริการในที่เดียวกัน หรืออาจเป็นกรณีที่ทุกหน่วยงานยังคงให้บริการในหน่วยงานของตนเองแต่ได้ร่วมกันจัดระบบบริการพร้อมกับปรับปรุงการให้บริการและร่วมกันกำหนดระยะเวลาดำเนินการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน ทั้งนี้ ในทุกกรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดทำข้อตกลงในการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมกับประกาศให้ประชาชนทราบ และมีผลงานเป็นที่ปรากฏชัดแจ้งก็อาจเสนอขอรับรางวัลได้

2.4 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของรายกระบวนงานในหนึ่งหน่วยบริการที่มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการมาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำเสนอเป็นรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรมการให้บริการมีลักษณะ ดังนี้

(1) การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับผู้รับบริการ

(2) การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนลงได้อย่างเฉียบพลัน

(3) การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทำให้กระบวนงานมีความรวดเร็ว โดยเน้นการเพิ่มช่องทางและรูปแบบการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลงได้

(4) การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิมที่เป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงงานบริการ โดยเน้นการทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส

ทั้งนี้ การเสนอขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ สามารถดำเนินการได้ใน 3 รูปแบบ คือ

(1) การเสนอขอรับรางวัลสำหรับส่วนราชการ เป็นการเสนอขอรับรางวัลเพื่อให้กับ

ส่วนราชการที่มีผลการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ โดยนวัตกรรมดังกล่าวเกิดจากผลงานโดยรวมของทีมงาน

(2) การเสนอขอรับรางวัลสำหรับบุคคล เป็นการเสนอขอรับรางวัลเพื่อให้กับบุคคลที่มีผลการสร้างนวัตกรรม และนวัตกรรมดังกล่าวเกิดจากผลงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

(3) การเสนอขอรับรางวัลสำหรับส่วนราชการและบุคคล เป็นการเสนอขอรับรางวัลเพื่อให้กับองค์กรและบุคคลที่มีผลการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงาน โดยนวัตกรรมการบริการดังกล่าวได้รับการพัฒนาจากบุคคลใดบุคคหนึ่งที่มีความโดดเด่นอย่างเห็นได้ชัด และมีการนำนวัตกรรมนั้นไปปฏิบัติทำให้เกิดผลงานทั่วทั้งองค์กร กล่าวคือ ผลงานดังกล่าวประสบผลสำเร็จได้เนื่องจากการมีส่วนร่วมของทีมงาน

■ การพิจารณาให้รางวัล

3. การพิจารณาให้รางวัล

3.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล

3.1.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัลรายกระบวนงาน รางวัลภาพรวมกระบวนงาน และรางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ แบ่งออกเป็น 2 เกณฑ์ คือ เกณฑ์เชิงปริมาณ และเกณฑ์เชิงคุณภาพ

* เกณฑ์การพิจารณาเชิงปริมาณ มี 4 มิติ รวม 400 คะแนน คือ
  (1) มิติระยะเวลาที่ลดลง (100 คะแนน)
  (2) มิติความพึงพอใจของประชาชน (100 คะแนน)
  (3) มิติการอำนวยความสะดวก (100 คะแนน)
  (4) มิติจำนวนผู้มาใช้บริการต่อหน่วยเวลา (100 คะแนน)
* เกณฑ์การพิจารณาเชิงคุณภาพ มี 4 มิติ รวม 600 คะแนน คือ
  (1) มิติด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา (200 คะแนน)
  (2) มิติด้านการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ (150 คะแนน)
  (3) มิติด้านการอำนวยความสะดวก (150 คะแนน)
  (4) มิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้ (100 คะแนน)

3.1.2 เกณฑ์การพิจารณารางวัลนวัตกรรมการให้บริการ มีเกณฑ์การพิจารณาแยกเป็น 2 มิติ ดังนี้

(1) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ มีคะแนน 500 คะแนน โดยพิจารณาจาก

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

(2) มิติด้านผลการดำเนินงาน มี 500 คะแนน แนวทางการพิจารณาประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

(2.1) ด้านประสิทธิภาพ มีคะแนน 250 คะแนน โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับเรื่อง
- การลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(2.2) ด้านคุณภาพ มีคะแนน 250 คะแนน โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับเรื่อง
- การยกระดับความพึงพอใจของประชาชน
- การอำนวยความสะดวกในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและความเสมอภาค

3.2 เกณฑ์การตรวจประเมิน การตรวจประเมินกระบวนงานที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนทุกประเภทรางวัลจะกำหนดเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1: ตรวจประเมินจากรายงานผลการดำเนินงานของส่วนราชการ (คะแนนเต็ม 1000 คะแนน) เป็นการตรวจประเมินที่พิจารณาจากเอกสารหลักฐานสำคัญต่างๆ ที่บ่งชี้ว่าส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการมาอย่างถูกต้อง ได้แก่ เอกสารการจดบันทึกเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการสำหรับกระบวนงานที่ขอรับการประเมิน เอกสารที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ สถิติผู้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน โดยแต่ละรางวัลมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

3.2.1 รางวัลรายกระบวนงาน พิจารณาจาก
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง

3.2.2 รางวัลภาพรวมกระบวนงาน พิจารณาจาก
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง
- รายงานผลการดำเนินงานเพิ่มเติม

3.2.3 รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

3.2.4 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

- รายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ระยะที่ 2 : ตรวจเยี่ยมประเมินจากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ของหน่วยงานที่ได้คะแนนการตรวจประเมินระยะที่ 1 มากกว่า 750 คะแนน โดยเป็นการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานจริงเปรียบเทียบกับรายงานการประเมินตนเองของส่วนราชการ ซึ่งมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

(1) หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงไม่พบความเบี่ยงเบนจากการรายงานประเมินตนเองก็ได้คะแนนเท่ากับที่ผู้ตรวจประเมินให้ไว้จากการตรวจประเมินระยะที่ 1

(2) หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงพบความเบี่ยงเบนในทางลบเมื่อเปรียบเทียบกับการรายงานประเมินตนเอง ก็ให้ปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน

■ การพิจารณารางวัล

4. การพิจารณารางวัล

การเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนในปี 2550 มีกระบวนงานที่ส่วนราชการ/จังหวัด/สถาบันอุดมศึกษา/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินทั้งสิ้น 133 กระบวนงาน โดยส่วนราชการ (ส่วนกลาง) มีหน่วยงานที่เสนอกระบวนงานเพื่อขอรับการประเมิน 17 หน่วยงาน จังหวัด 24 จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ซึ่งมีผลการพิจารณารางวัล ดังนี้

4.1 รางวัลรายกระบวนงาน

ส่วนกลาง

รางวัลดีเด่น รวม 4 กระบวนงาน ได้แก่

1. การย้ายรถออกและย้ายรถเข้า กรมการขนส่งทางบก
2. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตร สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 สำนักงานประกันสังคม
3. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านไวรัสวิทยา กรณีผู้ป่วยต้องสงสัยด้วยโรคไข้หวัดนก กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
4. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก สำหรับคลินิกผู้สูงอายุ กรณีบัตรนัด โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กองทัพบก

รางวัลชมเชย รวม 5 กระบวนงาน ได้แก่

1. การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 กรมการขนส่งทางบก

2. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีทันตกรรม
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 สำนักงานประกันสังคม
3. การรับคำขอเครื่องหมายการค้าทางอินเตอร์เน็ต
กรมทรัพย์สินทางปัญญา
4. การออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก กรมวิชาการเกษตร
5. การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศ
กรมควบคุมโรค

จังหวัด

รางวัลดีเด่น รวม 3 กระบวนงาน ได้แก่

1. การย้ายรถออกและย้ายรถเข้า สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
2. การรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
3. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก กรณีผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์
โรงพยาบาลระแงะ จังหวัดนราธิวาส

รางวัลชมเชย รวม 5 กระบวนงาน ได้แก่

1. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก กรณีคลีนิควัณโรค โรงพยาบาลสกลนคร
2. การให้บริการรักษาทางทันตกรรม โรงพยาบาลสุโขทัย
3. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (HT,DM) โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส
4. การประเมินราคาที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน
5. การจ่ายเงินทดแทนระบบส่งโทรสาร (Fax Claim Service : FCS)
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี

สถาบันอุดมศึกษา

รางวัลชมเชย รวม 2 กระบวนงาน ได้แก่

1. การผลิตใบรับรองทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รางวัลดีเด่น รวม 1 กระบวนงาน ได้แก่

1. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

รางวัลชมเชย รวม 4 กระบวนงาน ได้แก่

1. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครตรัง

2. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลสงขลา
3. การรับแจ้งเกิด-แจ้งตาย เทศบาลนครขอนแก่น
4. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

4.2 รางวัลภาพรวมกระบวนงาน

รางวัลดีเด่น รวม 1 กระบวนงาน ได้แก่

1. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรมการปกครอง

รางวัลชมเชย รวม 2 กระบวนงาน ได้แก่

1. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร สำนักงานประกันสังคม
2. การจดทะเบียนขาย กรมที่ดิน

4.2 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ส่วนกลาง

รางวัลดีเด่น รวม 5 กระบวนงาน ได้แก่

1. การทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) กรมการขนส่งทางบก
2. การอำนวยการด้านการจราจรด้วยกล้องวงจรปิด สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน กองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม
4. การให้บริการสืบค้นข้อมูลธุรกิจทางเว็ปไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
5. การควบคุมอาชญากรรมและการจราจรด้วยระบบ E-police ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

รางวัลชมเชย รวม 2 กระบวนงาน ได้แก่

1. การรับบริจาคและการให้เพื่อสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
2. การให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

จังหวัด

รางวัลดีเด่น รวม 1 กระบวนงาน ได้แก่

1. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอกในโครงการสุขภาพเบ็ดเสร็จ
   โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

รางวัลชมเชย รวม 2 กระบวนงาน ได้แก่

1. การทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
   (E-exam) สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
2. การให้บริการจัดหางานรูปแบบหน่วยเคลื่อนที่
   สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่

สถาบันอุดมศึกษา

รางวัลดีเด่น รวม 1 กระบวนงาน ได้แก่

1. การให้บริการผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน
   โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รางวัลดีเด่น รวม 1 กระบวนงาน ได้แก่

1. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยโปรแกรม ACpMOS
   เทศบาลนครพิษณุโลก

■ ผลการปฏิบัติงานกระบวนงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นและชมเชย

5. ผลการปฏิบัติงานกระบวนงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นและชมเชย

5.1 รางวัลรายกระบวนงาน

ประเภทรางวัลดีเด่น (ส่วนกลาง)

มีกระบวนงานได้รับรางวัลจำนวน 4 กระบวนงาน จาก 4 หน่วยงาน ดังนี้

1. การย้ายรถออกและย้ายรถเข้า กรมการขนส่งทางบก

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการย้ายรถออก และย้ายรถเข้าเป็นงานบริการด้านทะเบียนรถเกี่ยวกับ การย้ายรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ โดยมีงานบริการ 2 ลักษณะ คือ การย้ายรถออก และการย้ายรถเข้า โดยการให้บริการย้ายรถออกและย้ายรถเข้าเป็นการให้บริการแก่ผู้ที่เป็นเจ้าของรถหรือผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของรถที่ได้ดำเนินการแจ้งย้ายรถจดทะเบียนอยู่ในจังหวัดอื่นเข้ามาใช้งานในจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของเจ้าของรถ หรือการโอนกรรมสิทธิ์รถให้แก่ผู้รับโอนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปัจจุบันนี้กระบวนงานย้ายรถออก และย้ายรถเข้ามีจำนวนผู้มารับบริการมาก และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนปริมาณรถในแต่ละปี แต่บุคลากรในการให้บริการไม่สามารถเพิ่มขึ้นได้ตามจำนวนปริมาณงาน ทำให้กรมการขนส่งทางบกเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานใหม่เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน และที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการย้ายรถออก และย้ายรถเข้า สามารถแยกได้เป็น 2 กรณี ดังนี้

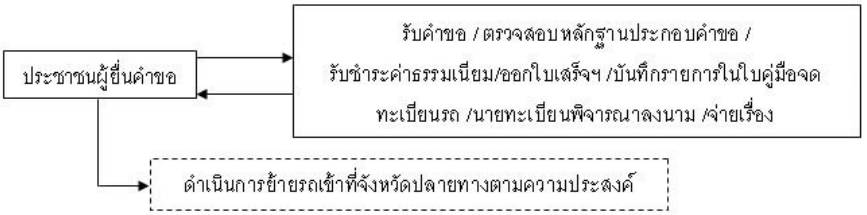
1.1.1. การย้ายรถออกกรณียื่นคำขอที่จังหวัดต้นทาง และย้ายรถเข้า เดิมการให้บริการมี 6 ขั้นตอน 1 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง 10 นาที และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 6 คน

1.1.2. การย้ายรถออกกรณียื่นคำขอที่จังหวัดปลายทาง และย้ายรถเข้า เดิมการให้บริการมี 24 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการ 9 วัน และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 20 คน

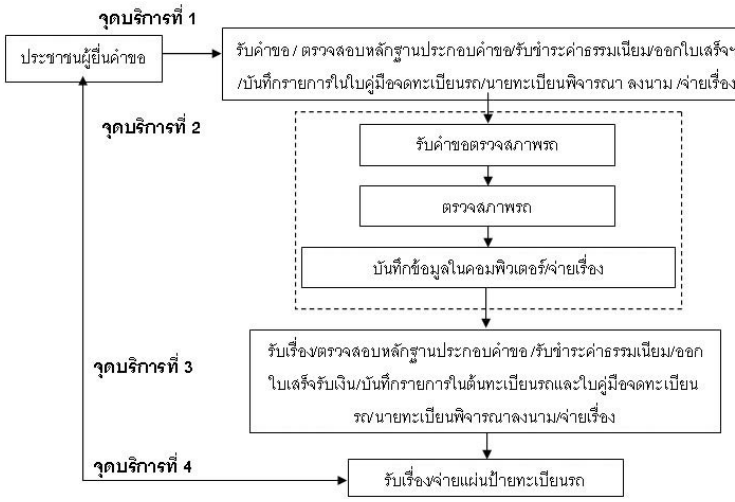
1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ภายหลังการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนสำหรับกระบวนงานการย้ายรถออก และย้ายรถเข้า เป็นดังนี้

1.2.1. การย้ายรถออกกรณียื่นคำขอที่จังหวัดปลายทาง และย้ายรถเข้าที่ปรับปรุงใหม่มี 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ ระยะเวลา 40 นาที และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่เพียง 8 คน ปรากฏดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



1.2.2. การย้ายรถออกกรณียื่นคำขอที่จังหวัดปลายทาง และย้ายรถเข้าที่ปรับปรุงใหม่มี 6 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ระยะเวลา 2 ชั่วโมง 40 นาที และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่เพียง 8 คน ปรากฏดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



2. แนวคิดวิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

จากจำนวนปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นต่อไปเรื่อยๆ ประกอบกับไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ กรมการขนส่งทางบกจึงมีแนวคิดในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วขึ้น โดยศึกษาหาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในจัดเก็บข้อมูล และเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้มีลักษณะแบบ real time ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกรมการขนส่งทางบกทั่วประเทศ พร้อมกับศึกษากฎระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขระเบียบให้สอดคล้องกับการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานในจุดบริการที่ 2 และจุดบริการที่ 3 ให้เป็นแบบ ONE STOP SERVICE โดนการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง สามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร และเป็นนายทะเบียนลงนามได้ด้วย

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การปรับปรุงบริการของกรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการโดยมุ่งเน้นที่ประชาชน (CUSTOMER FOGUS) เป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ กล่าวคือเป้าหมายที่ประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการมากเป็นอันดับแรกคือ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ดังนั้น กรมการขนส่งทางบกจึงกำหนดเป็นโยบายเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนที่มุ่งเน้นให้การบริการต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใส รวมทั้งต้องมีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุด และพร้อมๆ ไปกับการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความความสะดวก

การให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่การพัฒนาการบริการที่มีความรวดเร็วขึ้นเท่านั้น การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการก็นับว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเช่นกัน ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้มีแนวคิดที่สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีลักษณะปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของหน่วยงานจากเดิมที่เป็นสำนักงานของทางราชการ ให้เป็นสำนักงานของภาคเอกชน ดังเช่น

1) จัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย
2) ให้บริการไม่มีการพักเที่ยง โดยการจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3) จัดระบบรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

อย่างต่อเนื่อง และนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

4) พัฒนาเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ต้องมีความคล่องตัว สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ในทุกสถานการณ์

5) จัดสถานที่ให้มีสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมทั้งจำนวนผู้รับบริการความสะดวกในการขอรับบริการ ขั้นตอนการติดต่องาน ฯลฯ

6) ปรับปรุงระบบบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อขจัดความยุ่งยากในการติดต่อราชการที่เกินสมควรให้กับประชาชน เช่น ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มากเกินจำเป็น ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ชัดเจน จำนวนเอกสารที่มากเกินไป ไม่มีเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารได้มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง โดยมอบนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนสามารถนำเสนอและแก้ไขปัญหาได้ทันที

การส่งเสริมการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทุกหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อ

การปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนงานการแจ้งย้ายรถเข้าและย้ายรถออกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะต้องมีการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนสามารถแจ้งย้ายรถเข้าได้ในทันทีที่ได้ดำเนินการแจ้งย้ายรถออกจากจังหวัดต้นทางเสร็จเรียบร้อย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 สำนักงานประกันสังคม

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร เป็นงานให้บริการกับผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ขอรับประโยชน์ทดแทนจากการคลอดบุตร และการสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรที่มีจำนวนผู้มาขอรับบริการเฉลี่ยประมาณ 217 ราย ต่อเดือน เป็นงานบริการที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก จึงทำให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากตามไปด้วย และด้วยปริมาณงานที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานใหม่เพื่อทำให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น สามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานลงได้ และที่สำคัญต้องอำนวยความสะดวกและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการด้วย ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 จึงได้จัดทำโครงการบริการเชิงรุกกรณีคลอดบุตร ณ โรงพยาบาลวชิรพยาบาลขึ้น ด้วยการร่วมมือกับโรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง และสำนักงานเขตดุสิต ดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับผู้ประกันตนที่คลอดบุตร ณ โรงพยาบาลได้ทันที โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้ดำเนินการด้านเอกสารและส่งข้อมูลให้สำนักงานประกันสังคมต่อไป

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงาน การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร การให้บริการแบบเดิมจะมี 7 ขั้นตอน 4 จุดบริการ และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 5 คนใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 85 นาที / ราย

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ภายหลังการปรับปรุงวิธีการให้บริการตามโครงการบริการเชิงรุกกรณีคลอดบุตรแล้ว สภาพการทำงานตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่จึงเปลี่ยนไปเป็น 2 รูปแบบ คือ การให้บริการ ณ สำนักงาน และการให้บริการที่โรงพยาบาล

1.2.1 กระบวนงานการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ที่ดำเนินการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 มีขั้นตอนการให้บริการ 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่เหลือ 2 คน ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 35 นาที / ราย

1.2.2 การให้บริการเชิงรุกกรณีคลอดบุตร ณ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล หลังการคลอดบุตร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรให้แก่ผู้ประกันตนโดยตรง ณ โรงพยาบาล โดยเป็นการดำเนินการนำร่องก่อน

สัปดาห์ละ 3 วัน คือ ทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 35 นาที / ราย

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานจัดเก็บข้อมูล ทำให้ระบบฐานข้อมูลผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพ เพราะสามารถเชื่อมโยงข้อมูล และใช้ข้อมูลร่วมกันกับกระบวนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่คนเดียวสามารถให้บริการได้ทั้งเป็นผู้รับแจ้งและผู้อนุมัติคำขอได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและกำหนดขั้นตอนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติ มีการมอบอำนาจให้ข้าราชการระดับหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ลงนามแทนและตรวจสอบความถูกต้องด้วยตนเอง ผู้บริหารมีนโยบายให้สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่พิจารณาจัดเจ้าหน้าที่ไปรับเอกสารและนำเงินเหมาจ่ายค่าคลอดบุตรไปมอบให้ผู้ประกันตนที่โรงพยาบาลเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนในการรับเงินโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานประกันสังคม

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1) ปรับปรุงกระบวนการให้บริการใหม่โดยจัดสรรงานที่จำเป็นต้องให้บริการภายในวันเดียวมารวมอยู่ในบริเวณเดียวกัน
2) จัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามกระบวนงานใหม่
3) ปรับผังที่นั่งทำงานให้สอดคล้องกับสภาพงานใหม่ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น และไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
4) จัดทำแบบบันทึกเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5) จัดทำบัตรคิวเพื่อทำให้เกิดการบริการตามลำดับ ซึ่งจะสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
6) พัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานเพียงคนเดียวได้ครบวงจร
7) จัดเจ้าหน้าที่ไปจ่ายเงิน ณ โรงพยาบาลโดยการจัดตารางหมุนเวียนกันในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ยังได้พิจารณาขยายโครงการบริการเชิงรุกกรณีคลอดบุตร ณ สถานพยาบาลในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 อีก 3 โรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลหัวเฉียวและโรงพยาบาลมิชชั่น

โดยทำความตกลงร่วมมือกับหน่วยราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ประกันตน โดยไม่ต้องเดินทางมาขอรับประโยชน์ทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

จากการที่สำนักงานประกันสังคมมีการจัดทำฐานข้อมูลของผู้ประกันตนไว้อย่างดี จึงทำให้การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรสามารถยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนได้ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทุกแห่งซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้กับผู้รับบริการด้วย นอกจากนี้ในการให้ความสำคัญกับประชาชนและผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 ยังได้ดำเนินการดังนี้

1) จัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น พร้อมกับมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้ไปดำเนินการติดตาม วิเคราะห์ และวัดความพึงพอใจแล้วนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน
2) จัดให้มีบริการส่งเงินทางธนาณัติ หรือจ่ายผ่านธนาคารที่กำหนด หากผู้ประกันตนไม่ต้องการรอคอยรับเงินจากสำนักงานฯ
3) จัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก
4) จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อคอยให้บริการชี้แจงกับผู้มาติดต่อ ซึ่งทำให้ลดภาระงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น

4. แนวคิด วิธีการในการจัดการอำนวยความสะดวก

กระบวนงานการขอรับการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ซึ่งมีการจ่ายเงินให้แก่ผู้ประกันตนที่ไปคลอดบุตร ณ โรงพยาบาลนี้ นับว่าเป็นการให้บริการเชิงรุกที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และได้รับความพึงพอใจสูงด้วย นอกจากนี้ รูปแบบการให้บริการลักษณะนี้ยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในด้านอื่นๆ ด้วย อาทิเช่น

- ผู้ประกันตนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งมักจะอุ้มบุตรที่พึ่งคลอดได้เพียง 3 – 4 วันไปด้วย ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการไปขอรับบริการ
- ผู้ประกันตนไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่าคลอดบุตรให้แก่โรงพยาบาลก่อน ซึ่งวิธีการนี้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมากเพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย

- เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย และมากขึ้น

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนที่คลอดบุตร ณ โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ต้องถือเงินเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงมีความเสี่ยง และความรับผิดชอบสูง ซึ่งในประเด็นนี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานให้ความสำคัญ จึงได้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นโดยออกเป็นคำสั่งต่างๆ ดังนี้

1) คำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่และโครงสร้างการแบ่งงาน
2) คำสั่ง เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานขณะให้บริการ
3) คำสั่ง เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามโครงสร้างการแบ่งงาน
4) คำสั่ง เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานกำกับดูแลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ

3. การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านไวรัสวิทยา กรณีผู้ป่วยต้องสงสัยด้วยโรคไข้หวัดนก กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการเป็นงานในความรับผิดชอบของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในฐานะห้องปฏิบัติการอ้างอิงแห่งชาติ ทำหน้าที่ตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการสำหรับโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ เช่น โรคไข้หวัดนก และโรคระบาดอื่นๆ ทั้งโรคติดเชื้อและโรคไม่ติดเชื้อ นอกจากนี้ ยังมีภารกิจในการเฝ้าระวังโรคทางห้องปฏิบัติการ รวมถึงการวิจัยและพัฒนาด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งการดำเนินงานอยู่ภายใต้ระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ได้ผลงานที่นำไปสู่การมีสุขภาพที่ดีของประชาชน

สำหรับกระบวนการตรวจวิเคราะห์จะมีประสิทธิภาพได้ไม่เพียงแต่การได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้องเท่านั้น แต่รวมถึงการลดระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุดโดยผลการตรวจวิเคราะห์ต้องไม่ผิดพลาด เพราะการสามารถวิเคราะห์ผลการตรวจได้

อย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อผลการรักษาผู้ป่วย รวมทั้งทำให้การควบคุมป้องกันโรคในชุมชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากผลการตรวจวิเคราะห์โรคใช้ระยะเวลานานก็จะมีผลให้ผู้ป่วยถูกกักบริเวณนานขึ้น กระทบต่อญาติพี่น้อง ผู้ป่วยรายอื่นๆ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรของโรคพยาบาลที่มีอยู่อย่างจำกัดด้วย

ดังนั้น กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของกระบวนการตรวจวิเคราะห์ในหลายส่วน เริ่มตั้งแต่การปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจวิเคราะห์เชื้อไวรัสที่ต้องสงสัยว่าเป็นไข้หวัดนก โดยพัฒนาวิธีการตรวจวิเคราะห์ใหม่ด้วยการนำวิธี PCR มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการอาศัยหลักสถิติและระบาดวิทยามาช่วยในการวิเคราะห์ รวมทั้งมีการนำวิธีการตรวจวิเคราะห์มากกกว่า 1 วิธีมาใช้ตรวจวิเคราะห์ผู้ป่วยต้องสงสัยเป็นโรคไข้หวัดนกพร้อมกันในเวลาเดียวกันซึ่งได้มีการกำหนดวิธีการสรุปผลการตรวจด้วยเพื่อให้ผลที่ได้รับมีความถูกต้อง การลดขั้นตอนวิธีการรับตัวอย่างเชื้อไวรัสเข้าสู่ห้องปฏิบัติการ และการลดขั้นตอนกระบวนการภายหลังจากรับผลจากห้องปฏิบัติการด้วยการนำอุปกรณ์สื่ออิเลคทรอนิกส์มาช่วยในการรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ให้แก่ผู้รับบริการทราบทำให้เกิดการรายงานผลที่รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เพราะการลดเวลาและขั้นตอนมีความสำคัญต่อการรักษาคนไข้ที่ต้องสงสัยเป็นไข้หวัดนก และการควบคุมป้องกันโรคระบาด ระดับประเทศของกระทรวงสาธารณสุข และระดับโลกขององค์การอนามัยโลก (WHO)

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

จากการให้บริการแบบเดิมก่อนปี พ.ศ.2546 พบว่า กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการผู้ป่วยต้องสงสัยด้วยโรคไข้หวัดนก ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเฉลี่ย 23 วันทำการ โดยมีขั้นตอนที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการนี้ 17 ขั้นตอนต่อ 1 ตัวอย่าง ซึ่งระยะเวลาการให้บริการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการควบคุมป้องกันโรคได้ทันต่อสถานการณ์

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สภาพการทำงานที่ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนงาน และวิธีปฏิบัติงาน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ทำให้เหลือระยะเวลาในการดำเนินงาน 4 วัน ดังนี้

1) ช่วงยื่นคำขอมี 2 ขั้นตอน 1 จุดบริการรวมระยะเวลาการดำเนินงาน 3 ชั่วโมง 30 นาที โดยปรับวิธีการให้เจ้าหน้าที่รับตัวอย่างให้บริการเป็นแบบ one stop service

2) ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมช่วงยื่นคำขอด้วย) มี 8 ขั้นตอน 2 จุดบริการ เป็นขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์ที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการใหม่ที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการส่งตัวอย่างน้อยลง แต่กระบวนการวิเคราะห์ยังคงเดิมเพื่อไม่ให้กระทบต่อคุณภาพและความถูกต้องของผลการตรวจวิเคราะห์ โดยการดำเนินการจากเดิมการตรวจวิเคราะห์ใช้

วิธีการตรวจด้วยการแยกเชื้อไวรัส ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลกที่จะใช้ระยะเวลา 20 วัน และกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เห็นว่าน่าจะสามารถพัฒนาวิธีการให้บริการที่ทำให้ทราบผลการวิเคราะห์ได้เร็วขึ้น จึงได้ตั้งคณะทำงานดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนขึ้นและคณะทำงานฯ ได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญของสถาบันฯ พัฒนาวิธีการตรวจวิเคราะห์ และภายหลังการดำเนินการตรวจวิเคราะห์ด้วยวิธีที่ได้พัฒนาขึ้นนี้แล้ว คณะทำงานฯ และผู้เชี่ยวชาญได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระยะเวลาและประสิทธิภาพในการรายงานผลกับวิธีการแยกเชื้อไวรัส พบว่าวิธีใหม่มีความถูกต้อง ความเร็ว และความจำเพาะอยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกับวิธีเดิม จึงได้ปรับกระบวนการตรวจวิเคราะห์เป็นวิธีใหม่ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาจากเดิม 20 วัน เป็น 3 วัน นอกจากนี้ ในกรณีเร่งด่วนสามารถทราบผลการตรวจวิเคราะห์ได้ภายใน 24 ชั่วโมง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานเหลือ 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ 4 วัน ต่อ 1 ตัวอย่าง

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

กระบวนงานการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้านไวรัส กรณีผู้ป่วยต้องสงสัยด้วยโรคไข้หวัดนก มีความสำคัญต่องานด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับประเทศ ซึ่งการปฏิบัติงานในแบบเดิมจะต้องผ่านหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน มีขั้นตอน และใช้เวลาในการดำเนินงานนานจึงมีแนวคิดในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วขึ้น เพื่อให้สามารถช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากโรคไข้หวัดนกได้อย่างทันสถานการณ์ โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องทำให้คุณภาพการตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง และมีมาตรฐานไม่น้อยกว่าเดิม แต่การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการนั้นไม่สามารถลดระยะเวลาได้ด้วยเหตุผลตามหลักวิธีทางวิทยาศาสตร์ ดังนั้น การปรับปรุงงานจึงเน้นไปในส่วนของการบริหารจัดการที่ยังคงสามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาได้ โดยปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่ต้องได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการ เช่น ระบบรายงานผลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบประมวลผลข้อมูลการเฝ้าระวังโรคผ่านทางระบบ Web Reporting System ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบผลทางอินเตอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังมีการประเมินผลเพื่อพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องด้วย

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

ผู้บริหารของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมาดำเนินการลดขั้นตอนฯ โดยทำหน้าที่ศึกษาปัญหา ศึกษาวิธีการทำงานที่ปฏิบัติอยู่จริง วิเคราะห์วิธีการทำงาน วิเคราะห์หาสาเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป้าหมาย และแผนการดำเนินการปรับปรุงงาน จากนั้นมีการลงมือปฏิบัติตามแผน พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิด

ทุกวัน เพื่อให้ทุกตัวอย่างที่ให้บริการประชาชนเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาเป้าหมาย รวมถึงควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และรายงานให้ผู้บริหารทราบ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีนโยบายให้มีการบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุราชการ ตั้งแต่ เวลา 07.30-19.30 น. โดยในกรณีนอกเวลาราชการสามารถโทรศัพท์สอบถามผลการตรวจวิเคราะห์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีความจำเป็นเร่งด่วนจะมีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในกรณีพิเศษ และทำให้สามารถทราบผลการตรวจวิเคราะห์ได้ภายใน 24 ชั่วโมงเช่นเดียวกัน

2.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1) นำรูปแบบการให้บริการแบบ One Stop Service มาใช้ เช่นเดียวกับลักษณะการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้บุคลากรคนเดียวในการให้บริการประชาชนจนแล้วเสร็จ โดยมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลจากผู้บริหารอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ หากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากก็จะมีการจัดเจ้าหน้าที่เสริมในการให้บริการเพิ่มขึ้น

2) มีความร่วมมือกันระหว่างคณะทำงานฯ และผู้เชี่ยวชาญของสถาบันฯ คิดค้นพัฒนาวิธีการตรวจใหม่ โดยนำวิธีการตรวจแบบ PCR ที่ใช้สำหรับตรวจวิเคราะห์โรคอื่นๆ มาประยุกต์ใช้โดยอาศัยหลักสถิติ และระบาดวิทยา รวมทั้งใช้วิธีการตรวจวิเคราะห์มากกว่า 1 วิธีในการตรวจวิเคราะห์ผู้ป่วยต้องสงสัยโรคไข้หวัดนก ซึ่งได้นำผลการตรวจด้วยวิธีดังกล่าวมาศึกษาเปรียบเทียบกับวิธีการแยกเชื้อไวรัส และพบว่าผลการตรวจมีความถูกต้อง ความไว และความจำเพาะอยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกันดังนั้น จึงสามารถใช้วิธีที่พัฒนาขึ้นใหม่ทดแทนวิธีตรวจด้วยการแยกเชื้อไวรัสได้ และสามารถลดระยะเวลาของขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์จาก 20 วัน เหลือ 3 วัน ทั้งนี้ ในกรณีเร่งด่วนสามารถตรวจวิเคราะห์ผลได้ภายใน 24 ชั่วโมง

3) ปรับปรุงระบบการประสานงานการตรวจวิเคราะห์ และเฝ้าระวังโรคไข้หวัดนก เพื่อให้การประสานงานกับผู้รับบริการให้ได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ และการเฝ้าระวังโรคไข้หวัดนกได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง โดยมีการปรับปรุงงานตั้งแต่การได้รับตัวอย่างที่มีคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการที่ให้ผลการตรวจที่ถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยการเก็บ และส่งตัวอย่างที่ถูกต้องด้วย แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมา ผู้รับบริการ คือ แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ขาดความรู้ และทักษะในการเก็บ และส่งตัวอย่างที่ถูกต้อง สถาบันฯ จึงได้จัดการฝึกอบรมแก่แพทย์ พยาบาล นักระบาดวิทยามากกว่า 7,000 คนทั่วประเทศ ซึ่งพบว่าหลังการฝึกอบรมตัวอย่างที่ส่งตรวจมีคุณภาพดีขึ้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังมีการ

ผลิตสื่อการสอนเรื่องการเก็บ และส่งตัวอย่างข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และเอกสารวิชาการ ที่ผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลดวิดีโอการเก็บตัวอย่างจากเว็บไซต์ รวมทั้งมีการประสานงานการเฝ้าระวังโรคโดยการวางแผน และปฏิบัติงานร่วมกับคณะทำงานป้องกัน และควบคุมโรคไข้หวัดนก กระทรวงสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ

4) พัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถประสานงานการตรวจวิเคราะห์ และเฝ้าระวังโรคไข้หวัดนกทางห้องปฏิบัติการ การสอบถามผลการตรวจทางโทรศัพท์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5) พัฒนาเว็บไซต์ ในเรื่องการตรวจวิเคราะห์ และการเฝ้าระวังโรคไข้หวัดนกทางห้องปฏิบัติการ ให้ผู้รับบริการสามารถรับรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ได้ทางเว็บไซต์ หรือสามารถส่งผลการวิเคราะห์ไปทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีการประมวลผลเฝ้าระวังโรคทางห้องปฏิบัติการให้บริการเชื่อมต่อข้อมูล องค์ความรู้เกี่ยวกับไข้หวัดนกทั้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข

6) จัดให้มีระบบรายงานผลแบบเร่งด่วน ที่ผู้รับบริการสามารถทราบผลการตรวจได้ทันที (Real Time Reporting System) ผ่านระบบรายงานผลทางเว็บไซต์ (Web Reporting System) หรือระบบรายงานผลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบโทรสาร และระบบรายงานผลทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

7) จัดให้มีหน่วยปฏิบัติการพิเศษ ที่ประกอบด้วยแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการเก็บตัวอย่างผู้ป่วย การชันสูตรพลิกศพ การสนับสนุน และให้บริการการเก็บตัวอย่างกรณีได้รับการร้องขอ เช่น ผู้ป่วยเสียชีวิตโดยไม่มีการเก็บตัวอย่างส่งตรวจ การเก็บตัวอย่างเพิ่มเติมเพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่เป็นการอำนวยความสะดวก และสร้างคุณภาพการให้บริการของรัฐด้วย

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การดำเนินการปรับปรุงบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้นำหลักการพัฒนาตามระบบคุณภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นที่ตั้ง ต้องรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการของประชาชน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนด้วย ทั้งนี้การดำเนินการให้ความสำคัญกับประชาชนจะเน้นไปในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้วยการดำเนินการอย่างเป็นระบบที่สมบูรณ์ที่เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น สามารถโทรศัพท์สอบถามผลการตรวจวิเคราะห์หรือมีการรายงานผลให้ทราบทางโทรศัพท์ มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน มีการดำเนินการที่ส่ง

เสริมภาพลักษณ์ที่ดีกับสถาบัน เป็นต้น นอกจากนี้สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขได้มีการนำข้อมูลที่ได้รับทางแบบสำรวจ เว็ปไซด์ ระบบ Call center และคณะทำงานฯ มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงโอกาสการพัฒนา และวางแผนในการพัฒนาให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้ระบบคุณภาพ ซึ่งมีการประมวลผลทุกเดือน ทั้งนี้ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการทราบผลการวิเคราะห์โดยเร็ว รวมทั้งจัดจุดบริการด่านหน้าด้วยการนำระบบ ONE STOP SERVICE มาใช้ในการให้บริการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ พัฒนาและดำเนินการระบบ Call center รวมถึงประสานงานผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถาม จัดเจ้าหน้าที่คอยสำรวจดูผู้มารับบริการเพื่อจะให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามในเรื่องต่างๆ ด้วย

4. แนวคิด และวิธีการในการจัดอำนวยความสะดวก

การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน แนวคิดที่นำมาใช้ในการดำเนินการจะเป็นการเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการให้บริการที่ดี ดังนั้น จะจัดให้มีบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่ 07.30-19.30 น. ในกรณีนอกเวลาสามารถโทรศัพท์ประสานงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถทราบผลการตรวจวิเคราะห์ได้ภายใน 24 ชั่วโมง และเน้นการให้บริการด้วยหลักการ "พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ ฉับไว มีคุณภาพ

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยการกระจายอำนาจ สร้างความมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เผยแพร่ความรู้และจัดการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสถาบันในเรื่องวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการที่ดี การให้บริการด้วยใจ หลักการประสานงาน หลักการจิตอาสากับการให้บริการประชาชน การเรียนรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นและเรียนรู้ร่วมกัน โดยหน่วยงานจะสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร ขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน เรียนรู้จากปัญหาที่พบด้วยการได้ร่วมคิด ร่วมรับผิดชอบ และร่วมแก้ไขปัญหา มีการจัดการความรู้ การกระจายความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ไม่เพียงแต่บุคลากรของสถาบันเท่านั้น ยังได้มีการบริหารจัดการและกระจายความรู้ รวมถึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับประชาชน และผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย

6 การพัฒนาและการปรับปรุงการทำงาน

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานตามแนวทางการพัฒนาภายใต้หลักการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง รวมทั้ง มีการพัฒนาระบบศูนย์รวมบริการของสถาบันอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบรายงานผลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ และศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาในเรื่องการให้บริการประชาชนให้เป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ

4. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก สำหรับคลินิกผู้สูงอายุ กรณีบัตรนัด โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กองทัพบก

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

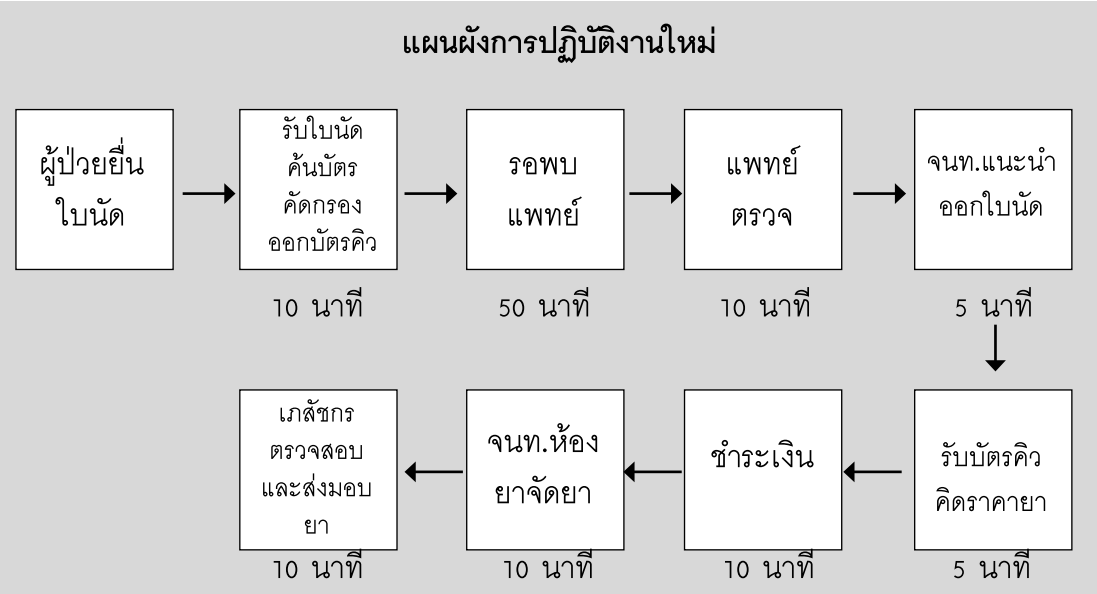
กระบวนงานการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก สำหรับคลินิกผู้สูงอายุ เป็นกระบวนงานที่ให้บริการแก่อดีตข้าราชการหรือครอบครัว ในสังกัดกองทัพบก รวมถึงประชาชนผู้สูงอายุทั่วไป ซึ่งจากการทบทวนสถิติผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่ายอดผู้ป่วยสูงอายุที่มาใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2548-2549 มีผู้ป่วยมาใช้บริการที่คลินิกผู้สูงอายุประมาณ 60 รายต่อวัน โดยร้อยละ 85 เป็นผู้ป่วยที่นัดมาติดตามการรักษา ซึ่งผู้ป่วยกลุ่มนี้มักมีปัญหาเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังและมีความซับซ้อนมากกว่าผู้ป่วยสูงอายุรายใหม่ที่มาขอรับบริการ (ร้อยละ 15) ดังนั้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จึงได้นำ “กระบวนงานตรวจโรคผู้ป่วยนอกคลินิกผู้สูงอายุกรณีบัตรนัด” มาดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เกิดความพึงพอใจ โดยมีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นที่รับทราบทั่วกัน และสามารถตรวจสอบได้

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอกของคลินิกผู้สูงอายุ กรณีบัตรนัด ตามสภาพการปฏิบัติงานเดิมมี 12 ขั้นตอน และผู้ป่วยต้องเป็นผู้เดินไปติดต่อในแต่ละจุดบริการ จำนวนทั้งสิ้น 10 จุดบริการ

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ภายหลังการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานแล้วทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติลงเหลือ 8 ขั้นตอน และลดจำนวนจุดบริการลงเหลือ 7 จุดบริการ ดังแผนผังการปฏิบัติงานใหม่ด้านล่างนี้



2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้กำหนดให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นจุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพประจำปีมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นประธานคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามประเมินผลเพื่อให้มีการปรับปรุงงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และจากการวิเคราะห์โดยผลการให้บริการรักษาโรคผู้ป่วยนอก โดยเน้นถึงความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Requirements) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เป็นสำคัญ พบว่ากระบวนงานตรวจโรคผู้ป่วยนอกคลินิกผู้สูงอายุกรณีบัตรนัด มีผู้มาใช้บริการสูง จึงทำให้คณะกรรมการฯ มีแนวคิดในการนำกระบวนงานดังกล่าวนี้มาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการโดยยึดหลักการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนที่มารับบริการ ลดความสูญเสียในการทำงานอันเนื่องจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติราชการ ด้วยการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนงานที่กำหนดเพื่อระดมสมองเกี่ยวกับแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จัดการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินการ โดยมอบหมายให้ศูนย์บริหารคุณภาพรายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมสภาคุณภาพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทุก 3 เดือน รวมทั้งมอบนโยบายให้คณะกรรมการสารสนเทศ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า สนับสนุนในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปรับปรุงกระบวนงาน

3. แนวคิด และวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การปรับปรุงกระบวนงานจะดำเนินการโดยเน้นเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวที่มาใช้บริการ (Customer Requirements) โดยจะสอดคล้องกับคำขวัญของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่ว่า "คุณภาพมาตรฐาน บริการประทับใจ" นอกจากนี้ยังจัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำมาใช้เป็นโอกาสในการพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ป่วย กำหนดเป็นนโยบายสำคัญให้เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกผู้สูงอายุต้องปฏิบัติงาน และช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยความเสมอภาค และเมตตาธรรม จัดตั้งตู้รับข้อเสนอแนะและตู้รับคำร้องเรียนสายตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นต้น

สำหรับวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้ดำเนินการโดยจัดเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ให้สามารถช่วยเหลือผู้ที่มารับบริการในเบื้องต้นได้ มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างชัดเจนทั้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ เสียงตามสาย และเจ้าหน้าที่อาสา นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีการจัดกิจกรรมที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพให้แก่ผู้ป่วยคลินิกผู้สูงอายุ เช่น การออกกำลังกาย หรือกิจกรรมที่เรียกว่า "ศุกร์สโมสร" เป็นต้น

4. แนวคิด และวิธีการในการจัดการอำนวยความความสะดวก

1) นอกจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ป่วยสูงอายุแล้ว โรงพยาบาลยังได้ดำเนินการบริหารจัดการในเรื่องการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยไว้หลายประการ เช่น ปรับเวลาเริ่มทำการของแผนกเวชระเบียนเป็นเวลา 05.30 น. เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ส่วนมากมีข้อจำกัดในการเดินทางมาตรวจรักษา เพราะต้องออกเดินทางจากบ้านมาโรงพยาบาลในช่วงเช้าเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร เปิดบริการตรวจสอบสิทธิ์จ่ายตรงที่คลินิกผู้สูงอายุโดยตรง โดยไม่ต้องไปติดต่อที่แผนกเวชระเบียนก่อน และมีการเพิ่มห้อง/จุดจ่ายยาที่คลินิกผู้สูงอายุ มีการจัดรถสามล้อไว้บริการรับส่งประชาชนไปยังอาคารในโรงพยาบาลฟรี ปรับระบบการนัดเวลาตรวจแก่ผู้ป่วยที่นัดมาติดตามการรักษาเพื่อลดความคับคั่งของผู้ป่วย เป็นต้น

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้กำหนดให้การจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นหนึ่งในจุดเน้นของการพัฒนาคุณภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ทั้งนี้โดยมอบหมายให้ศูนย์บริหารคุณภาพ เป็นกลไกสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ของโรงพยาบาล โดยการจัดให้มีการรวมกลุ่มกันของเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจในหัวข้อต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ความรู้

สำคัญสำหรับ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice, CoP) โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการนั้น ทางโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้จัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ประสานงานการพัฒนาระบบราชการซึ่งก็คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ทุก 3 เดือน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงกระบวนงานโดยใช้วงล้อคุณภาพ P-D-S-A และเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล ทำให้ได้แนวทางและวิธีการใหม่มาปรับปรุงงาน นอกจากนี้ ได้มีการส่งบุคลากรไปดูงานการให้บริการดูแลผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วย

6. แนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้เริ่มเปิดบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ณ อาคารใหม่เฉลิมพระเกียรติ เมื่อต้นปี พ.ศ. 2550 โดยอาคารหลังใหม่นี้เป็นอาคารขนาดใหญ่ทำให้มีพื้นที่ที่กว้างขวางมากขึ้นในการให้บริการผู้ป่วย ทั้งนี้ได้มีการเตรียมแผนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลสามารถพัฒนาไปอย่างก้าวกระโดดโดยเฉพาะการลดความสูญเสียที่เกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ในอนาคตแพทย์จะสามารถบันทึกสิ่งตรวจพบ ลงคำวินิจฉัยในเวชระเบียนและสั่งยาไปยังห้องยาโดยตรงผ่านระบบ online ทั้งหมด ซึ่งจะช่วยให้สามารถเพิ่มความปลอดภัยในการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยลดความคลาดเคลื่อนทางยาที่อาจเกิดขึ้นจากการอ่านลายมือแพทย์ไม่ถูกต้อง และป้องกันการแพ้ยาในผู้ป่วยรายที่มีประวัติแพ้ยามาก่อน จึงนับเป็นความท้าทายของทีมงานของ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าทุกคนที่จักต้องช่วยกันพัฒนาระบบบริการตรวจรักษาให้มีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่จะเป็นศูนย์การแพทย์ที่มีความเป็นเลิศด้านวิชาการและงานบริการเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและภูมิภาค

<u>รางวัลชมเชย (ส่วนกลาง)</u> มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัลจำนวน 5 กระบวนงาน จาก 5 หน่วยงานดังนี้

1. การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ.2522 สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 กรมการขนส่งทางบก

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 เป็นการให้บริการกับประชาชนที่ได้รับใบอนุญาตขับรถชั่วคราวที่มีอายุครบหนึ่งปีแล้วมาดำเนินการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตเป็นใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลที่มีอายุคราวละ 5 ปี โดยกระบวน

งานนี้มีปริมาณผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี และเป็นจำนวนมาก ดังนั้น กรมการขนส่งทางบกจึงได้นำงานบริการนี้มาดำเนินการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมาอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันสามารถให้บริการด้วยระบบ online ซึ่งทำให้ผู้มีใบอนุญาตขับรถสามารถเลือกรับบริการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตได้จากทุกสำนักงานสาขาของกรมการขนส่งทางบกที่มีอยู่ทั่วประเทศ และมีผลให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ เดิมก่อนปี พ.ศ.2547 มีขั้นตอนการทำงาน จำนวน 7 ขั้นตอน 2 จุดบริการ ใช้เวลาในการดำเนินการ 1 ชั่วโมง ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จำนวน 7 คน

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการปรับปรุงวิธีการให้บริการของกระบวนงานการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้สามารถออกใบอนุญาตขับรถด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีรูปแบบเป็นบัตรพลาสติกที่มีความคงทน และสะดวกในการพกพาควบคู่กับการจัดทำระบบสารสนเทศให้ข้อมูลสามารถ Online ได้ และเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งการปรับปรุงระบบการทำงานดังที่กล่าวมาทำให้ประชาชนสามารถขอเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถได้รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น เพราะสามารถไปขอรับบริการได้กับหน่วยงานของกรมการขนส่งทางบกที่มีอยู่ทั่วประเทศได้ทุกแห่ง และจากผลการปรับรูปแบบการให้บริการประชาชนด้วยการนำระบบข้อมูลสารสนเทศแบบใหม่มาประยุกต์ใช้ สามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนได้เหลือเพียง 1 จุดบริการ 1 ขั้นตอน ใช้เวลาในการดำเนินการ 10 นาที ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จำนวน 1 คน ซึ่งทำให้เกิดการประหยัดทรัพยากรทั้งของรัฐและประชาชนเป็นอย่างมากอีกด้วย

2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการในกระบวนงานการขอเปลี่ยนประเภทใบอนุญาตขับรถ เริ่มปรับปรุงวิธีการทำงานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2547 โดยแนวคิดในการดำเนินการเป็นไปตามกรอบแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งในการดำเนินการช่วงแรกได้มีการศึกษาเพื่อนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการออกใบอนุญาตเพื่อให้เกิดความทันสมัย มีความคงทน นอกจากนี้ได้พัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปรับตัวและรองรับกับระบบ และวิธีการทำงานใหม่ให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเต็มใจในการให้บริการประชาชน จากนั้นได้พัฒนาการให้บริการผ่านระบบ Online ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร์และเพียงแต่ประชาชนยื่นหลักฐาน เจ้าหน้าที่จะพิมพ์หมายเลข

บัตรประชาชนจำนวน 13 หลัก และเลือกประเภทการบริการก็สามารถพิมพ์คำขอออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้ทันที ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นโดยสามารถเลือกรับบริการได้ทุกสำนักงานขนส่งทั่วประเทศ

3. แนวคิด และวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ความต้องการของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ที่การได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีความสะดวก ดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 จึงให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการดังกล่าว โดยตั้งเป็นเป้าหมายพัฒนาระบบการให้บริการในการลดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการลงเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

1) จัดทำช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและแบบสอบถามความคิดเห็นในด้านการบริการ พร้อมกับเปิดรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และคำถามเกี่ยวกับการบริการผ่านช่องทางอื่น และให้เจ้าหน้าที่สอบถามโดยตรงจากผู้มารับบริการภายหลังดำเนินการเสร็จเรียบร้อย แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน โดยแนวทางการดำเนินงานจะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 จึงได้เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดของเจ้าหน้าที่ ปรับเปลี่ยนระบบงานเพื่อลดความยุ่งยากในการติดต่อขอรับบริการให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ปรับผังรูปแบบการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย และให้เจ้าหน้าที่บริการโดยใช้ดุลยพินิจยืดหยุ่นไม่ให้ยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปมากเกินไป

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความความสะดวก

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 มีการจัดระบบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้กับประชาชน เช่น มีที่จอดรถให้เพียงพอ ทางเข้าออกมีความสะดวก จัดพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลและมีป้ายแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด มีที่นั่งพอเพียง มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ นำระบบบัตรคิวมาใช้ มีบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ โทรศัพท์สาธารณะ ทีวี จัดระบบการให้บริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่ายและหลายช่องทาง เช่น เอกสารแผ่นพับ ระบบคอมพิวเตอร์ วีดีทัศน์ และ เว็บไซต์ www.dlt.go.th/skp2 เป็นต้น

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

จากการที่กระบวนงานการขอเปลี่ยนประเภทใบอนุญาตขับรถเป็นกระบวนงานที่มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานใหม่โดยการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 จึงได้ดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ในหลายๆ ด้าน เช่น จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆและส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้ จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานเพื่อเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานต่างๆ ส่งเสริมการกระจายอำนาจตามลำดับชั้นและส่งเสริมให้มีการสอนงานและหมุนเวียนงาน ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 2 เห็นเป็นโอกาสที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยขยายผลการปรับปรุงงานไปในทุกกระบวนงานให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน โดยนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ระยะเวลาและจำนวนเอกสารที่เกินจำเป็นต่อผู้รับบริการ และก้าวต่อไปของการพัฒนาจะดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการเพิ่มช่องในการติดต่อขอรับบริการของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการของประชาชนและลดภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเป็นจำนวนมากที่ต้องมาติดต่อในสถานที่ราชการ ด้วยการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการตามศูนย์การค้า แหล่งชุมชน ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ สถานีรถไฟฟ้า และการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น เนื่องด้วยตระหนักว่าการให้บริการของรัฐที่ดี คือ การเข้าถึงประชาชนไม่ใช่รอประชาชนมารับบริการในสำนักงานเท่านั้น

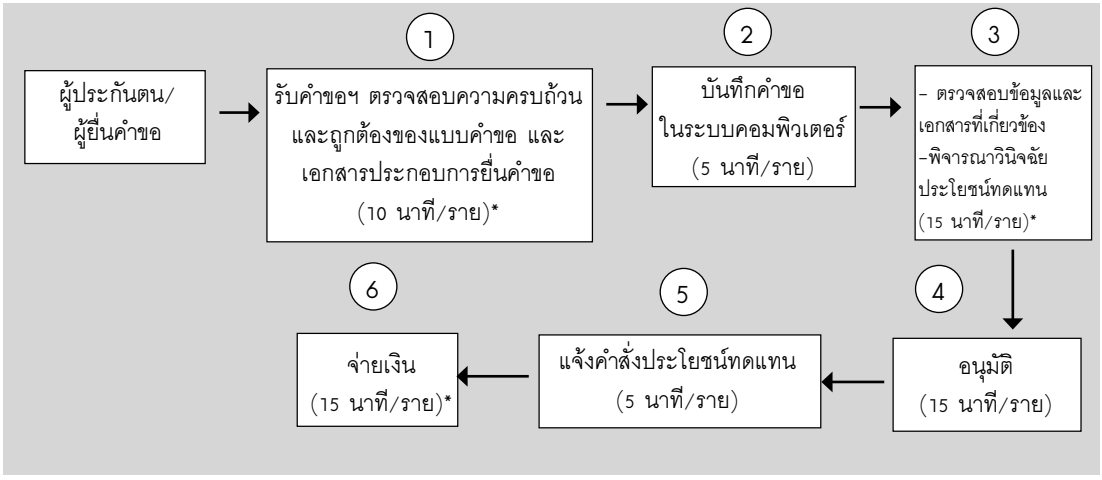
2. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีทันตกรรม สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 สำนักงานประกันสังคม

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

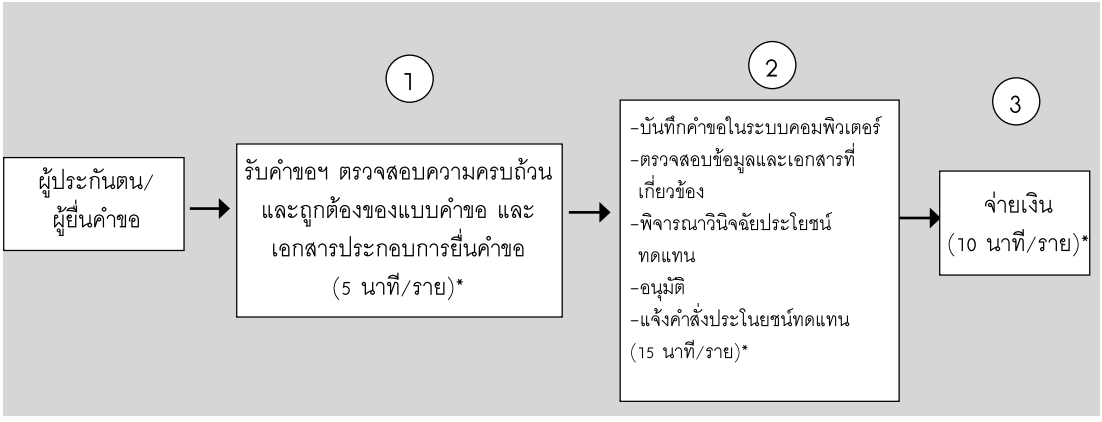
กระบวนงานขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีทันตกรรม เป็นกระบวนงานการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนแก่ผู้ประกันตนที่ไปรักษาฟันในเรื่อง การอุดฟัน การถอนฟัน และการขูดหินปูน โดยจะ พิจารณาจ่ายเงินได้ครั้งละไม่เกิน 250 บาท ปีละไม่เกิน 500 บาท สำหรับปริมาณผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีทันตกรรม ณ สำนักงานประกันสังคม

เขตพื้นที่ 2 โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 2,530 ราย ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า เกิดความไม่สะดวกทั้งต่อผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม มี 6 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ใช้เวลาดำเนินการ 65 นาที โดยกระบวนการให้บริการเป็นดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ จากการที่มีจำนวนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากและทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 จึงได้ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่เหลือเพียง 3 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ใช้เวลาการให้บริการ 30 นาที โดยกระบวนการให้บริการเป็นดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

กระบวนการพิจารณาเรื่องการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม เป็นกระบวนงานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สามารถลดระยะเวลาการให้บริการลงได้ จึ่งได้มีการกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้ โดยดำเนินการมอบอำนาจให้ข้าราชการ/พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถอนุมัติเรื่องได้ด้วยตนเอง รวมทั้งปรับลดขั้นตอนการให้บริการลง และนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นลำดับ ไม่เกิดความสับสนในการให้บริการที่ก่อให้เกิดความล่าช้าความไม่เป็นธรรมกับผู้มารับบริการ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้สามารถอนุมัติคำวินิจฉัยและสั่งจ่ายเงินได้เองทำให้ผู้มารับบริการสามารถได้รับหนังสือแจ้งผลภายในเวลาเดียวกัน ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้ในเวลาโดยเฉลี่ย 6.06 นาที/ราย

3. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการให้ความสำคัญกับประชาชนและการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 จะให้บริการรับแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมของผู้ประกันตนทั้งที่อยู่ในเขต และนอกเขต/จังหวัดที่รับผิดชอบ และผู้ประกันตนสามารถยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ก็ได้ ดังนั้น เพื่อให้สามารถรับฟังความต้องการและวัดความพึงพอใจของประชาชนได้ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 จึงได้กำหนดช่องทางในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวโดยการ จัดทำแบบสอบถาม จัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้มารับบริการเพื่อช่วยเหลือและแนะนำการกรอกเอกสาร จัดห้องให้คำปรึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการในเบื้องต้น มีห้องประชาสัมพันธ์คอยตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. มีระบบสายด่วนอัตโนมัติ 1506 ให้บริการสอบถามข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากขึ้น เช่น สถานที่จอดรถ มุมอ่านหนังสือ มีจุดบริการน้ำดื่มฟรี มีโทรศัพท์สาธารณะและตู้ ATM ในบริเวณสำนักงานไว้ให้บริการ เป็นต้น

4. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้

การปรับปรุงงานนับว่าเป็นสิ่งที่มีผลให้การปฏิบัติงานต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้นเพื่อการสร้างความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ และการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 จึงได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กับการพัฒนาคุณภาพงาน ดังนี้

(1) จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัดที่มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการแลก

เปลี่ยนเรียนรู้ด้านวิชาการระหว่างหน่วยงาน รวมทั้ง เชิญวิทยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้ร่วมกันด้วย

(2) ส่งเสริมการกระจายความรู้โดยการจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกเดือน มีการจัดเก็บรวบรวมความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้บุคคลากรในหน่วยงานสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลาซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยระบบ E-Learning

5. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2 ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการของหน่วยงานให้เป็นไปตามทิศทางการดำเนินการประจำปี 2550 ของสำนักงานประกันสังคมโดยต้องเป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุ วิสัยน์ทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ดังนี้

1. พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ โดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในด้านการบริการ ปรับปรุงสถานที่ให้น่าอยู่ น่าทำงานและพร้อมให้บริการ และลดขั้นตอนการทำงานด้วย
2. จัดทำประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการเผยแพร่ข้อมูลงานบริการผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จัดปฐมนิเทศน์นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนใหม่
3. จัดทำระบบจัดการด้านความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติ
4. ดำเนินการเพื่อรักษาระบบมาตราฐาน ISO 9001:2000 ต่อไปเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

3. การรับคำขอเครื่องหมายการค้าทางอินเตอร์เน็ต กรมทรัพย์สินทางปัญญา

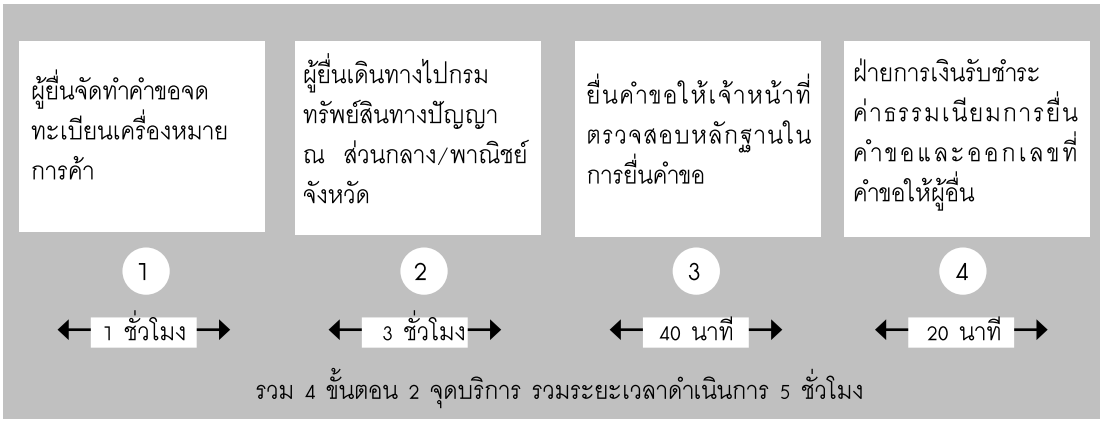
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กรมทรัพย์สินทางปัญญาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยผู้ยื่นคำขอหรือตัวแทนจะต้องเดินทางมาติดต่อที่สถานที่ราชการด้วยตนเอง จึงทำให้การรับบริการของประชาชนเกิดความไม่สะดวก ไม่เกิดการประหยัด และเสียเวลาด้วย ดังนั้น กรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงเห็นความจำเป็นในการปรับปรุงวิธีการให้บริการเพื่อให้ประชาชนให้รับความสะดวกมากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอได้อีกหนึ่งช่องทาง คือ ทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งประชาชนที่ต้องการยื่นคำขอเครื่องหมายการค้าแต่ไม่สะดวกในการเดินทางก็สามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางนี้ได้เช่นเดียวกัน และสามารถดำเนิน

การเมื่อใดก็ได้ ที่บ้านของตนเองหรือสถานที่ใดก็ได้ แล้วแต่ความสะดวกของประชาชน นอกจากนี้ ยังเป็นการช่วยรักษาสิทธิมิให้เสียไปในความเป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้าด้วย

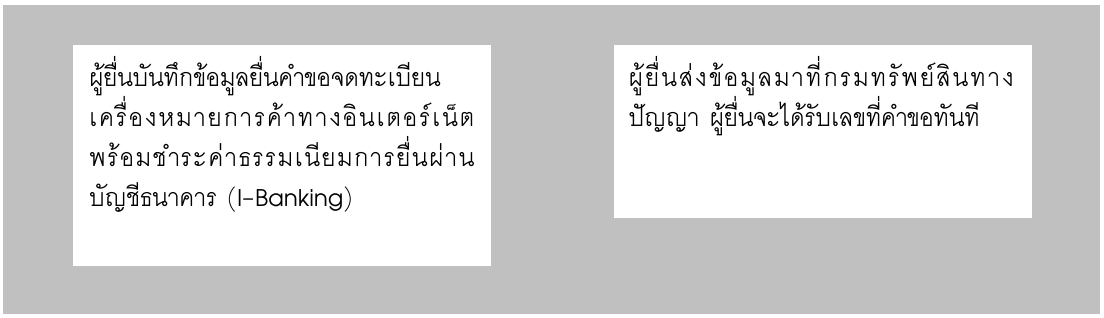
1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการรับคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า การให้บริการจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่การจัดทำคำขอไปจนถึงขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลคำขอนั้นเสร็จสิ้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ภายหลังการปรับปรุงกระบวนการรับคำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้แล้ว ทำให้ขั้นตอนการให้บริการลดลงเหลือ 2 ขั้นตอน ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



และจากกระบวนการให้บริการแบบใหม่นี้ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการลดระยะเวลาการรอรับบริการในขั้นตอนต่างๆ ลงเป็นอย่างมาก เช่น ขั้นตอนการจัดทำคำขอ (เดิมใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง) การเดินทางมาติดต่อเพื่อยื่นคำขอ (เดิมใช้เวลาอย่างน้อย 3 ชั่วโมง) ขั้นตอนการยื่นคำขอที่การให้บริการรูปแบบเดิมต้องรอตามลำดับหมายเลขขอรับบริการ และขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียม (เดิมใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง)

2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ระบบเครื่องหมายการค้าของไทยเป็นระบบจดทะเบียนที่ผู้ที่ยื่นคำขอก่อนย่อมเป็นผู้มีสิทธิดีกว่า กล่าวคือ หากเจ้าของเครื่องหมายการค้าใดไม่นำเครื่องหมายการค้าของตนมาจดทะเบียน แล้วต่อมามีผู้อื่นนำเครื่องหมายที่เหมือนหรือคล้ายกับเครื่องหมายดังกล่าวมาจดทะเบียนก่อน และเจ้าของเครื่องหมายการค้าที่แท้จริงไปยื่นขอจดทะเบียนภายหลังก็จะทำให้เสียสิทธิในความเป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้านั้นไป ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ทำให้ผู้บริการมีแนวคิดที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมอบหมายให้สำนักเครื่องหมายการค้าซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นคำขอซึ่งได้มีการดำเนินการปรับปรุงงาน ดังนี้

1) นำระบบอินเตอร์เน็ตมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อยื่นคำขอ
2) ปรับวิธีการชำระค่าธรรมเนียมที่ให้ประชาชนสามารถชำระค่าธรรมเนียมแบบ I-Banking ได้ (เป็นการให้บริการหักเงินจากบัญชีธนาคารแบบอัตโนมัติ)
3) ผู้ยื่นคำขอจะได้รับเลขที่คำขอทันทีที่มีการตัดบัญชีชำระค่าธรรมเนียมแบบ I-Banking แล้ว

3. แนวคิด และวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การรับคำขอเครื่องหมายการค้าทางอินเตอร์เน็ต เป็นการให้บริการที่เกิดจากแนวคิดที่ว่าหน่วยงานต้องการช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนมาใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องกรมทรัพย์สินทางปัญญาได้กำหนดช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ โดยจะนำผลการรับฟังความคิดเห็นเหล่านั้นมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานต่อไป พร้อมกับมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อคอยให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มารับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดเตรียมเอกสาร การกรอกข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

การให้บริการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าที่ยื่นคำขอทางอินเตอร์เน็ตหรือทางสำนักงานจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเท่ากัน แต่การยื่นคำขอทางอินเตอร์เน็ตผู้ใช้บริการต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มในการใช้บริการของธนาคาร ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนกรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนทางโทรศัพท์ หรือกรณีที่ระบบอินเตอร์เน็ตขัดข้องทางสำนักเครื่องหมายการค้าจะประสานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของระบบให้

สามารถใช้งานได้โดยเร็วเนื่องจากผู้ยื่นคำขอที่เป็นประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ไม่เข้าใจวิธีการกรอกแบบฟอร์ม

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานใหม่ ๆ โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุงการทำงานผ่านการประชุม และการฝึกอบรมที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงงานได้อย่างอิสระ รวมถึงมีการปรึกษาหารือกับสำนัก/กองอื่น ๆ ภายในหน่วยงานเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีการจัดทำประกาศวิธีการที่จะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้และมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานบริการของหน่วยงาน และทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการร่วมมือกันปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องด้วย

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้กำหนดแผนที่จะขยายผลการดำเนินการลดระยะเวลาในการให้บริการด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นอีก โดยจะมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ของการปรับลดขั้นตอนของงานนั้น ๆ ก่อนที่จะมีการดำเนินการลดขั้นตอนจริงของงานนั้นต่อไป รวมทั้ง พัฒนารูปแบบการให้บริการในกระบวนงนอื่นๆ ให้สามารถขอรับบริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้เพิ่มมากขึ้นด้วย

4. การออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก กรมวิชาการเกษตร

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

การให้บริการตรวจสอบและออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก เป็นกระบวนงานที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เพื่อยืนยันความปลอดภัยในอาหารว่าไม่มีสารเจือปนเปื้อนตกค้างในอาหารเกินมาตรฐานสากล (Codex) หรือมาตรฐานของประเทศคู่ค้า และจะไม่ถูกกักกันสินค้าในการนำเข้า

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

1. กระบวนงานการออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก เดิมมี 14 ขั้นตอน.

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สภาพการดำเนินงานตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ กระบวนงานการออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรแบบใหม่มี 8 ขั้นตอน

1. งานอำนวยการ รับหนังสือพร้อมคำร้องขอใบรับรอง
2. งานอำนวยการ ตรวจสอบและลงรับเอกสาร
3. งานห้องปฏิบัติการสรุปความเห็นการออกใบรับรอง
4. จัดพิมพ์ใบรับรอง พร้อมตรวจทานเอกสาร
5. หัวหน้ากลุ่มฯลงนาม
6. ผู้อำนวยการสำนักฯลงนามแทนอธิบดี
7. แจ้งผู้ประกอบการมารับเอกสารใบรับรอง
8. ผู้ประกอบการชำระค่าธรรมเนียม พร้อมรับใบรับรอง

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การให้บริการออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก ในปัจจุบันนี้กรมวิชาการเกษตรได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการสามารถใช้บริการห้องปฏิบัติการของภาคราชการ หรือเอกชนอื่น ๆ ที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 ในขอบข่ายที่ขอการรับรอง แล้วนำผลวิเคราะห์มายื่นขอใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตร เพื่อให้แน่ใจและยอมรับผลวิเคราะห์จากห้องปฏิบัติการอื่น และเช็คผลวิเคราะห์จากการเตรียมตัวอย่าง โดยผู้บริหารสูงสุดของกรม (อธิบดี) ได้มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนักฯเซ็นต์ใบรับรองแทนอธิบดี และหัวหน้ากลุ่มงานฯเซ็นต์รับรองเท่านั้น ซึ่งช่วยสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลา

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ผู้ประกอบการที่อยู่ต่างจังหวัด หรือไม่สามารถมายื่นคำขอใบรับรองได้ สามารถส่งแบบยื่นขอใบรับรองทางโทรสาร(Fax) ได้ และกล่องรับความคิดเห็นผู้ใช้บริการ หรือทางโทรศัพท์, ซึ่งมีผู้จัดการคุณภาพ (QM) วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการขององค์กรตนเอง และมีการประชุมร่วมกันกับฝ่ายอำนวยการ และห้องปฏิบัติการ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความสะดวก

การบริการมีเจ้าหน้าที่คอยบริการให้คำแนะนำ การกรอกข้อมูล การตรวจสอบเอกสาร มีการติดประกาศขั้นตอนการดำเนินงาน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งพัก

ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีน้ำดื่มไว้บริการฟรี มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีป้ายบอกจุดบริการ

4.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

กระบวนงานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก แล้วเสร็จภายใน 5 วัน ผู้ประกอบการที่รับบริการสามารถนัดหมายการรับใบรับรอง หรือโทรศัพท์สอบถามข้อสงสัยในขั้นตอนบริการ จึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับปัญหาทาง Internet, โทรศัพท์ เป็นต้น

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้

มีการศึกษา ดูงาน ฝึกงาน ประชุม สัมมนา และมีแผนการอบรมตามระบบ ISO/IEC 17025 ร่วมกับหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงานเกี่ยวข้องกัน เพื่อปรึกษาหารือ ให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ วิธีการ วิธีวิเคราะห์ เพื่อให้ได้แนวทาง และวิธีการใหม่ ๆ มาพัฒนาปรับปรุงงานให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับรู้ และมีประชุมร่วมกันภายในองค์กรทุกเดือน เพื่อรับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างโปร่งใส และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

มีแผนการฝึกอบรม (Training program) ตามระบบ ISO/IEC 17025 และแผนการฝึกอบรมของกรมวิชาการเกษตร เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ Knowledge Management (KM) Group และถ่ายทอดความรู้ระดับเดียวกัน Per Knowledge Sharing

การเตรียมพร้อมเจ้าหน้าที่เป็นการป้องกันความบกพร่องจากการทำงานได้แก่

1. ประชุมทบทวนผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในระบบงานของกลุ่มงานฯ เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และเตรียมความพร้อมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กำหนดหน้าที่บุคลากรในการปฏิบัติงาน
2. อบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความเข้าใจ ถึงเป้าหมายและจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดี
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาราชการ และมีเจ้าหน้าที่สำรองเมื่อตัวจริงไม่อยู่ เพื่อความต่อเนื่องการดำเนินงาน
5. ผู้บริหารให้ความสนใจ คอยตรวจสอบการทำงานเป็นระยะ ๆ

6. การพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

1. รักษาและพัฒนาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี (85.8%) ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน

2. รักษาและพัฒนาระดับคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก (91.6%) ได้แก่แผนพัฒนาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่นการเพิ่มเก้าอี้นั่งรอการรับบริการ โทรทัศน์ดูข่าวสารข้อมูลขณะนั่งรอ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน

3. นำระบบคอมพิวเตอร์ IT มาใช้ทั้งระบบ โดยการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป ทั้งงบประมาณและเจ้าหน้าที่ ในการออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการถ่ายโอนข้อมูลทั้งขบวนการ ตั้งแต่รับหนังสือคำร้องขอใบรับรอง ซึ่งต้องลงรายละเอียด สภาพ ขนาด จำนวนตัวอย่าง ที่อยู่ทั้งผู้ขอใบรับรอง ผู้ส่งออก และผู้นำเข้าสินค้าเข้าประเทศคู่ค้า ผลการวิเคราะห์หลายรายการ ซึ่งจะ link ผลวิเคราะห์ทุกห้องปฏิบัติการมายังฝ่ายอำนวยการ เพื่อจัดพิมพ์ใบรับรอง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลถูกต้อง ลดระยะเวลาที่ต้องตรวจสอบทุกขั้นตอน และลดบุคลากร

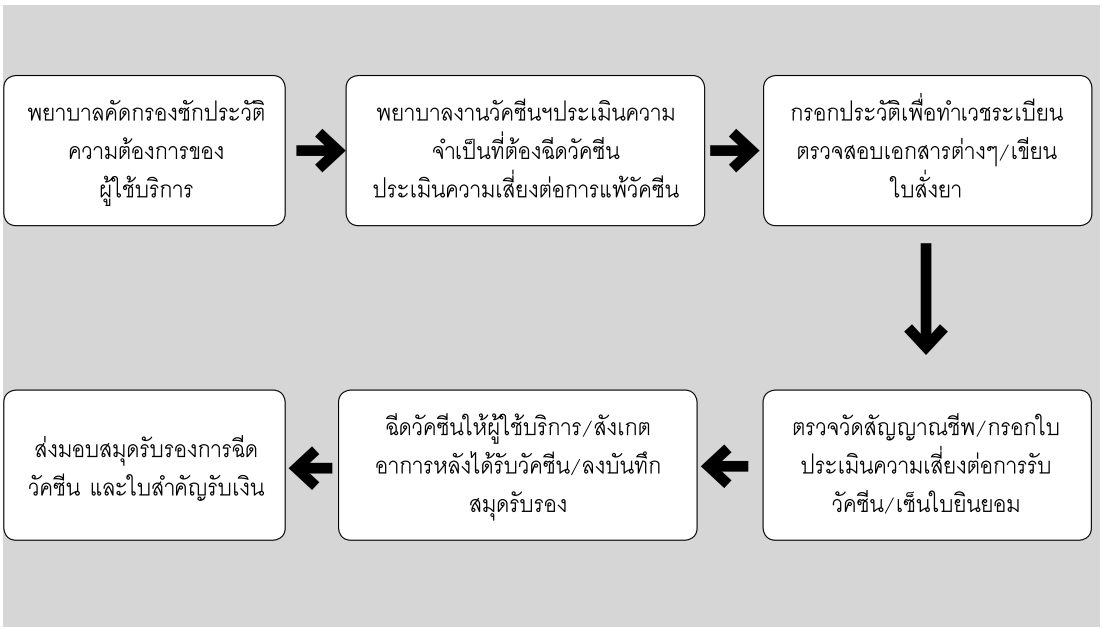
5. การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศ สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศเป็นกระบวนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรคที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับวัคซีนป้องกันโรคอันตรายตามที่องค์การอนามัยโลกกำหนดก่อนการเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากมีผู้เดินทางไปทำงานในต่างประเทศมากขึ้นด้วย ดังนั้น เพื่อเป็นการรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จึงนำมาซึ่งความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานใหม่ โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้สามารถบริการได้รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

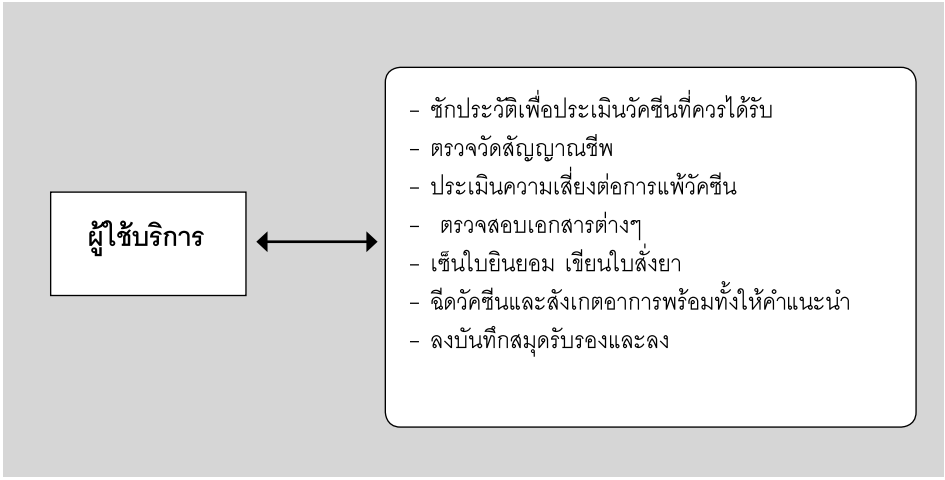
1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศแบบเดิมใช้ระยะเวลาการให้บริการทั้งหมด 60 นาทีต่อราย มี 6 ขั้นตอน และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 4 คน ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สภาพการทำงานการให้บริการที่ได้ปรับปรุงใหม่ใช้ระยะเวลาการให้บริการทั้งหมด 15 นาทีต่อราย มีขั้นตอนการให้บริการเพียง 1 ขั้นตอน และใช้อัตรากำลังพยาบาล 1 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในกระบวนงานการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศนี้ สถาบันบำราศนราดูรได้ดำเนินการโดยการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาลดรอบระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งแนวทางการ

ดำเนินงานของคณะทำงานจะเน้นให้ผู้รับผิดชอบที่ปฏิบัติงานในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานมากที่สุด มีการทำงานเป็นทีม และกำหนดให้มีการประสานงานอย่างเป็นระบบ กำหนดให้หัวหน้าพยาบาลต้องร่วมตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานจริง และให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการทั้งนอกและในสถานที่แบบเชิงรุกในกรณีที่ผู้ใช้บริการมารับบริการเป็นกลุ่ม พร้อมกับการเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และนำมาวิเคราะห์กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

3. แนวคิด และวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

สถาบันบำราศนราดูรได้จัดช่องทาง และกำหนดวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนโดยการจัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคอันตรายก่อนไปต่างประเทศให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบสอบถามและรับข้อมูลจากศูนย์พัฒนาคุณภาพของสถาบันเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและแก้ไขการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่งานคัดกรองและห้องบัตรให้สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งทำให้ผู้มารอรับบริการเกิดความพึงพอใจเพราะสามารถเตรียมตัว และมีความเข้าใจในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการมากขึ้น

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความความสะดวก

การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศจะให้บริการโดยไม่มีการพักเที่ยง และกรณีบริการรายกลุ่มที่มีการประสานงานล่วงหน้าจะให้บริการตามเวลาที่กำหนดการตรวจสอบเอกสารดำเนินการโดยพยาบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบลงนามในสมุดรับรองและจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการดำเนินการเกี่ยวกับการสำเนาเอกสาร การชำระเงินค่าวัคซีน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งรอเพื่อสังเกตการ มีป้ายบอกทาง

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารของหน่วยงานได้ส่งเสริมให้มีการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดทำ Knowledge Management (KM) ในระดับหน่วยงานผู้ป่วยนอก และกลุ่มงานแพทย์อายุรกรรม รวมทั้ง มีการรายงานผลการดำเนินงานการปรับปรุงลดรอบระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่ออันตรายก่อนไปต่างประเทศในคณะทำงานพัฒนาบริการของสถาบันฯ เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และร่วมกันปรับปรุงงาน

นอกจากนี้ในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรพยาบาลเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการให้บริการ โดยเฉพาะในกรณีการให้บริการแบบกลุ่ม ทั้งในและนอกสถานที่ ได้มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรพยาบาล ดังนี้

1) จัดประชุมบุคลากรพยาบาลเพื่อวางแผนการทำงาน
2) จัดเตรียมความพร้อม เจ้าหน้าที่การเงินเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
3) มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
4) อบรมกิริยามารยาทให้แก่เจ้าหน้าที่เป็นประจำ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
5) ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยติดตามตรวจสอบการทำงานและให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

ปัจจุบันมีการพัฒนาและปรับปรุงลดขั้นตอนและลดเวลาการให้บริการในกระบวนงานการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคฯ ลงได้ตามเป้าหมาย และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปี 2550 พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 อย่างไรก็ตามสถาบันฯ มีแผนการพัฒนาการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคอันตรายก่อนไปต่างประเทศควบคู่กับการให้บริการตรวจสุขภาพเพื่อออกใบรับรองแพทย์ก่อนไปต่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความประสงค์จะเดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศจำเป็นต้องรับบริการทั้งสองกระบวนงานแต่ต่างโรงพยาบาล ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวก นอกจากนี้มีแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วโดยการลงทะเบียนรับบริการทางออนไลน์

<u>รางวัลรายกระบวนงาน</u>

ประเภทรางวัลดีเด่น (จังหวัด) มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 3 กระบวนงาน จาก 3 หน่วยงานดังนี้

1. การย้ายรถออกและย้ายรถเข้า สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ประการหนึ่ง คือ การมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถ เพื่อให้

ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีกรอบแนวความคิด คือ "การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า และรวดเร็วกว่า" และจากการจัดเก็บสถิติของการบริการพบว่างานบริการด้านทะเบียนภาษีรถที่มีประชาชนใช้บริการมาก ได้แก่ การชำระภาษีรถ การจดทะเบียนรถใหม่ การย้ายรถ การโอนรถ และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ

กระบวนงานการย้ายรถออกและการย้ายรถเข้า ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ จากการสำรวจข้อมูลสถิติผู้มาใช้บริการพบว่าเป็นกระบวนงานที่มีปริมาณผู้ใช้บริการมากรองลงมาจากกระบวนงานการชำระภาษีรถ และกระบวนงานการ จดทะเบียนรถใหม่ ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จึงมีแนวความคิดในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่เพื่อให้มีขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กระชับ สะดวก รวดเร็ว เกิดความคล่องตัวแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดโดยปรับปรุงให้กระบวนงานการย้ายรถออก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์มีลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งทำให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการของการย้ายรถออกและย้ายรถเข้าได้ถึงร้อยละ 90

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการย้ายรถออกและการย้ายรถเข้า ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ผู้รับบริการสามารถดำเนินการแจ้งย้ายรถได้ 2 กรณี ดังนี้

1) การย้ายรถออก ณ จังหวัดต้นทาง และการย้ายรถเข้า

2) การย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการย้ายรถเข้า

การย้ายรถออก ณ จังหวัดต้นทาง/จังหวัดปลายทาง และการย้ายรถเข้าในรูปแบบเดิมมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การย้ายรถออก ณ จังหวัดต้นทาง มี 5 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จ 2 ชั่วโมง/ราย ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 5 คน (การย้ายรถออกเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงนำรถไปย้ายเข้าในจังหวัดอื่นที่ต้องการได้)

การย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง มี 10 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ 7 วัน/คัน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 9 คน (จังหวัดปลายทาง 5 คน จังหวัดต้นทาง 4 คน)

การย้ายรถเข้า ในกรณีนี้เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการรับแจ้งย้ายรถเข้าซึ่งได้แจ้งย้ายออกที่จังหวัดต้นทางจังหวัดอื่น (จังหวัดที่รถจดทะเบียน) การให้บริการมี 2 จุดบริการ มีขั้นตอนดำเนินงาน 12 ขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จ 2 วันทำการ ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 12 คน

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

การย้ายรถออกได้มีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเหลือ 1 ขั้นตอน เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

1 คน ส่วนการย้ายรถเข้ามี 2 จุดบริการ รวม 4 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที/คัน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 4 คน

2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้นำจุดแข็งของหน่วยงานที่มีระบบงานคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานขนส่งจังหวัดได้ทั่วประเทศ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจ มีการยกเลิกขั้นตอนการพิมพ์บันทึกการแจ้งย้ายรถ และการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ซึ่งเดิมต้องใช้ระยะเวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์ออกไป นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการปรับปรุงงานในด้านอื่นๆ อีกดังนี้

1) ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรที่ยึดติดกับระบบราชการ เป็นระบบผู้ให้บริการแบบภาคเอกชน มีจิตวิญญาณผู้บริการ สร้างความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยลดช่องว่างระหว่างข้าราชการและประชาชน

2) ปรับปรุง และพัฒนาสถานที่ให้บริการให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

3) ปรับระบบการปฏิบัติงาน โดยแต่งตั้งคณะทำงานมาดำเนินการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน

4) จัดประชุมเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อชี้แจงเป้าหมายให้ทุกคนได้ทราบอย่างชัดเจนเป็นประจำ

3. แนวคิด และวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนมาพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานมีการบริการที่เป็นเลิศเทียบเท่าองค์กรในภาคธุรกิจเอกชนชั้นนำ สามารถดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<u>3.1 ช่องทาง หรือวิธีการการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน</u>

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัยที่ไม่กรอกข้อมูล ง่ายต่อการแสดงความคิดเห็น และเป็นอิสระ ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

<u>3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน</u>

กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ไว้คอยแนะนำประชาชนในการติดต่อราชการรวมถึงการให้บริการในเชิงรุก อีกทั้งยังให้บริการตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนนำไปยื่น และให้เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอีกด้วย

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

สำนักงานขนส่งจังหวัดได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานทั้งที่เป็นสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา ต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่างๆ ไว้คอยให้บริการประชาชน ดังนี้

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำการติดต่อราชการ
2. มีเครื่องออกบัตรคิวอัตโนมัติ
3. เปิดทำการให้บริการโดยไม่มีพักเที่ยง มีช่องบริการพิเศษ
4. มีป้ายบริการแสดงจุดบริการให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจน
5. สถานที่ที่ให้บริการตามจุดต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการประชาชน
6. จัดที่จอดรถที่เป็นสัดส่วนสำหรับประชาชน
7. สถานที่ที่ให้บริการเป็นห้องปรับอากาศเปิดให้บริการตลอดวัน
8. มีโทรศัพท์สายตรงเพื่อให้ประชาชนสามารถโทรฯสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลาทำการ

นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างครบครันทุกจุดบริการ และทุกช่องบริการสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในกรณีมีผู้ใช้บริการมาก มีช่องบริการพิเศษโดยไม่ต้องรอคิวเฉพาะสตรีมีครรภ์ พระภิกษุ ผู้พิการ มีห้องพักปรับอากาศป้องกันมลพิษจากท่อไอเสียและเครื่องยนต์ สำหรับประชาชนที่มารอตรวจสภาพรถ/ตรวจสอบรถ เพื่อประกอบการดำเนินการด้านทะเบียนรถ จัดพื้นที่ให้บริการWIFI ZONE และมี Hi Speed Internet บริการฟรี ตลอดเวลาทำการและให้บริการโดยไม่มีการหยุดพักเที่ยงทุกกระบวนงาน

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การเข้าไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่มีชื่อเสียงแล้วนำความรู้ที่ได้กลับมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในสำนักงานอยู่เสมอเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ได้มีการส่งเสริมการกระจายความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยผ่านการประชุมร่วมกันระหว่างข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อชี้แจงเป้าหมายและภารกิจให้ทุกคนได้รับทราบอย่างชัดเจน พร้อมกับปรับแนวการทำงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปในทิศทางและมีมาตรฐานเดียวกันด้วย

6. แนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดได้กำหนดแผนการพัฒนาปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในกระบวนงานอื่นๆ ที่สามารถปรับลดลงได้อีก โดยเน้นการปรับรูปแบบการให้บริการเป็นรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) พร้อมกับการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานบริการ รวมถึงการจัดระบบบริการการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เข้า

ถึงงานบริการได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ณ ศูนย์บริการร่วม ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น

2. การรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง เป็นกระบวนงานที่มีหน้าที่หลัก คือ จัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง สถานประกอบการ และผู้ประกันตน เพื่อก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน 7 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และกรณีว่างงาน

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การรับชำระเงินเงินสมทบจากนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้าง เดิมมีขั้นตอนการให้บริการ 3 ขั้นตอนใช้เวลาดำเนินการ 40 นาที และใช้เจ้าหน้าที่ 3 คน โดยกระบวนการเริ่มตั้งแต่การรับและตรวจสอบเอกสาร สปส. 1-10 พร้อมคำนวณเงินเพิ่ม ประทับตรา ตรวจแบบ และลงชื่อกำกับ (1 คน) บันทึกแบบ สปส. 1-10 ส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นส่วนของนายจ้าง (1 คน) และสิ้นสุดขั้นตอนที่การรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน (1 คน)

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

การรับชำระเงินสมทบจากนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้าง แบบใหม่ มี 1 ขั้นตอน ใช้เวลาดำเนินการ 2-5 นาที และใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียง 1 คน ในการดำเนินงานทั้งกระบวนการ

2 แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน และแผนงานของผู้บริหาร

สำนักงานประกันสังคม กำหนดโครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ออกเป็น 2 งานแบ่งเป็น งานประกันสังคมและงานบริหารงานทั่วไป และให้ประกันสังคมจังหวัดรับผิดชอบจัดโครงสร้างภายในให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติ ซึ่งคณะผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ได้จัดทำแผนการดำเนินการ ดังนี้

1) ตั้งคณะทำงานเพื่อปรับปรุงโครงสร้างภายใน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานในการปรับปรุงโครงสร้างภายใน เพื่อรองรับกระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง โดยมีข้อสรุปและจัดโครงสร้างใหม่ ดังนี้

- ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
- ต้องสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ ของบุคลากร สภาพแวดล้อมพื้นที่ / สถานที่ และลักษณะการมาติดต่อของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน
- มีการจัดระบบงานโดยต้องคำนึงถึงว่าระบบงานต้องประสานความเชื่อมโยงกับวงจรการปฏิบัติงานทั้งหมดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน กระบวนการนั้นต้องมีผู้รับผิดชอบโดยตรงทำงานเป็นทีมและสลับหน้าที่กันเป็นระยะๆ บุคลากรต้องตัดสินใจเองว่าจะทำงานให้ดีได้อย่างไร โดยการแก้ปัญหาร่วมกันและทุกคนต้องช่วยกันคิด และแสวงหาความคิดใหม่ๆ ตลอดเวลา
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องสั้น กระชับ สนองตอบต่อผู้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตัดสินใจได้ทันที
- ยึดกระบวนงานเป็นหลัก โดยอยู่ภายใต้กรอบงบประมาณประจำปีที่ได้จัดสรรซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ

2) การปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้
   - ปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น พื้นที่ อาคารสถานที่ให้เหมาะสมและสะดวกต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ เป็นต้น
   - ปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ เช่น แบบนำส่งเงินสมทบ (สปส.1-10 ชม.) ให้เข้าใจง่ายทั้งผู้กรอกข้อมูลและผู้ปฏิบัติ
   - พัฒนาบุคลากร โดยให้มีการจัดการเรียนรู้ (KM) ตลอดเวลา
   - ปรับปรุงเทคโนโลยี สารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีพอเหมาะกับความจำเป็นและความต้องการ โดยต้องออกแบบให้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานเป็นทีมทั่วทั้งองค์กร และถือว่าเทคโนโลยีและบุคลากรมีความสำคัญเท่ากัน เมื่อมีการพิจารณานำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ ต้องให้บุคลากรที่เป็นผู้เข้าร่วมตัดสินใจ ในการสั่งซื้อและการนำมาใช้รวมถึงเข้าใจพื้นฐานของระบบการทำงานของเทคโนโลยี และฝึกให้ชำนาญในการบำรุงดูแล

<u>2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ</u>

1) ตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการปรับปรุงและรับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงกระบวนงานการรับชำระเงินสมทบ
2) จัดทำรูปแบบการปรับปรุงโครงสร้าง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ให้สอดคล้องกับกระบวนงานที่ปรับปรุง
3) คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมประจำตำแหน่งงาน

4) การปรับปรุงกระบวนงานหลัก และกระบวนงานรอง โดยกระบวนงานการรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง ถือเป็นกระบวนงานหลัก จากเดิม 3 ขั้นตอน 2 จุดบริการ เป็น 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ โดยรวมขั้นตอนการรับแบบตรวจสอบแบบ สปส. 1-10 การบันทึกแบบการรับเงินและการออกใบเสร็จรับเงินไว้กับเจ้าหน้าที่รับเงินคนเดียว ซึ่งทำให้ลดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
5) ปรับปรุงแบบฟอร์มแบบนำส่งเงินสมทบ (สปส.1-10) ชม. ให้มีรูปแบบรวมข้อมูลที่ต้องการให้อยู่ในแผ่นเดียว เข้าใจง่ายทั้งผู้กรอกข้อมูล และผู้ปฏิบัติ
6) พัฒนาเทคโนโลยี ให้เชื่อมโยงกับกระบวนการทำงาน โดยมีการจัดทำโครงการพัฒนาความสามารถระบบสารสนเทศ (Smart Service) ได้แก่ จัดทำโปรแกรมนำส่งข้อมูลเงินสมทบทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการติดตั้ง Web camera ระหว่างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่กับหน่วยงานบริการงานประกันสังคม อ.ฝาง เพื่อแก้ไขปัญหา กฎ ระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
7) มีการติดตั้งตู้ A.T.M เพื่อให้ผู้รับบริการได้เบิกถอนเงินได้สะดวก

3 แนวคิด และวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

3.1 ช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

1) จัดทำตู้รับความคิดเห็น
2) มีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นในการใช้บริการเป็นระยะๆ โดยสามารถส่งความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ www.cmsso.in.th หรือทางอีเมล์ cm__sso@hotmail.com หรือทางจดหมาย

3.2 วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

- มีจุดประชาสัมพันธ์ ที่คอยให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างเป็นกันเอง กรณีผู้มาติดต่อจำนวนมาก จะเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก
- จัดประชุม อบรมนายจ้าง ผู้ประกันตน จำนวน 3 รุ่น ๆ ละ 100 คน เพื่อสร้างความเข้าใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
- ออกรายการวิทยุ 2 ชั่วโมง / สัปดาห์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของสำนักงานประกันสังคมให้ประชาชนทั่วไปทราบ

4 แนวคิด และวิธีการอำนวยความสะดวก

จัดทำรูปแบบการให้บริการให้เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งสามารถใช้เวลา 2-5 นาที ในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ หากต้องการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยผ่านเว็บไซต์ www.cmsso.in.th หรือสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ผ่าน

เว็บไซต์ www.sso.go.th นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งศูนย์ Mini Call Center คอยให้บริการสอบถาม ตอบปัญหาด้วย รวมทั้งมีการเปิดให้ชำระเงินสมทบทาง Internet หรือชำระเงินสมทบผ่านธนาคาร ไปรษณีย์ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีการแจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบ ภายในวันที่ 1-15 ของเดือนถัดไปทุกเดือน ในใบเสร็จรับเงิน และให้บริการทางด่วนสำหรับสำนักงานบัญชี โดยวิธี Electronic Fax to Pay คือ ให้สำนักงานบัญชีส่ง Fax รายชื่อสถานประกอบการและจำนวนเงินสมทบให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินไว้ล่วงหน้า

5 แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะดำเนินการโดยการมุ่งเน้นผลงาน (Yield) คือ งานได้มาตรฐานตามกำหนดเวลา ลดขั้นตอน และประชาชนพึงพอใจ เน้นการมีประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Relevancy) และการมีคุณธรรม ศีลธรรม (Morality) ทั้งนี้ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในความภาคภูมิใจขององค์กร โดยการสร้างการเรียนรู้ให้ทั่วองค์กร และเปิดโอกาสให้ทุกคนเรียนรู้ กระตุ้นให้เรียนให้มากและให้รู้กว้างขวางทุกเรื่องขององค์กร และให้ถือว่าการเรียนรู้ข้ามกลุ่มงานเป็นเรื่องปกติ ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องอธิบายผลของงานที่ต้องการ และคิดหาวิธีทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานด้วย พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้สามารถทำงานได้สำเร็จ และแจ้งผลการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นประจำ และเพื่อให้การทำงานเกิดจากผลการมีส่วนร่วมของทีมงาน พันธมิตร และประชาชน (Democracy) สำหรับกิจกรรมที่เปิดช่องทางให้มีการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่มีดังนี้

- มีการจัดการเรียนรู้ (KM) ในหน่วยงานที่ประกอบด้วยหัวข้อจากลุ่มงานต่างๆ
- มีการจัดการเรียนรู้ (KM) ผ่านเครือข่าย Intranet ของสำนักงานประกันสังคม
- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกิจกรรม Morning Talk
- มีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้
- มีการอบรมหลักสูตรผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน
- มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และให้จัดทำสมุดประจำตัว คุณทำความดี

6 แนวทางการพัฒนา และการปรับปรุงการทำงานต่อไป

6.1 พัฒนาระบบโปรแกรมชุดคำสั่ง ควบคุม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำโปรแกรมนำส่งข้อมูลเงินสมทบทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Transfer) และปรับปรุงแบบฟอร์มแบบนำส่งเงินสมทบ (สปส.1-10) ชม. ซึ่งจะทำให้ลดระยะเวลาการทำงาน

และปริมาณเอกสาร

6.2 เสนอโครงการต่างๆ ให้สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) พิจารณาอนุมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การติดตั้งระบบคิวอัตโนมัติทดแทนระบบเดิม การเสริมสร้างภาพลักษณ์สำนักงานให้ทันสมัย จัดทำโครงการ Call Center Information Claim Service เป็นต้น

6.3 พัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลา รวมถึงรู้งานของกลุ่มงานอื่นทั่วทั้งองค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ และที่สำคัญเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานบริการ

3. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก กรณีผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ โรงพยาบาลระแงะ จังหวัดนราธิวาส

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

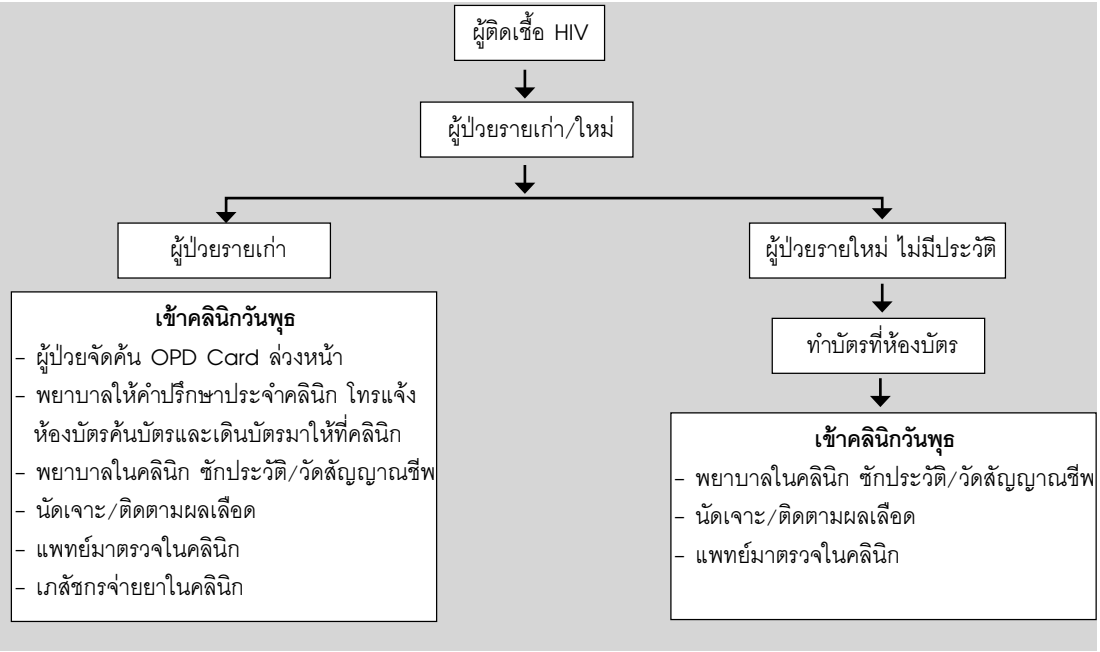
กระบวนงานการดูแลผู้ป่วยเอดส์ เป็นงานบริการที่ให้คำปรึกษา เจาะเลือด ตรวจรักษา และจ่ายยา แก่ผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ที่มารับบริการในโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการดูแลผู้ป่วยเอดส์แบบเดิมมี 10 ขั้นตอน และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 6 คน โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่เจ้าหน้าที่ห้องบัตร รับบัตรจากผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และนำไปสู่การคัดกรอง ชั่งน้ำหนัก / วัดความดันโลหิตผู้ป่วย ตรวจโรค ซักประวัติ อาการ / การเจ็บป่วยของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ส่ง X-ray หรือเจาะเลือดในบางราย แพทย์ตรวจร่างกาย สั่งยา และให้คำแนะนำผู้ป่วย จนกระทั่งผู้ป่วยรับยาพร้อมกับการได้รับคำแนะนำก่อนกลับบ้าน

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

เพื่อให้การบริการแก่ผู้ป่วยเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้ป่วยได้รับความสะดวกมากที่สุด โรงพยาบาลจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยการจัดแบ่งประเภทคนไข้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนไข้ใหม่ และกลุ่มคนไข้เก่า ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน และแผนงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารกำหนดให้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย โดยใช้หลักผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ดูแลแบบองค์รวม และให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาให้มากที่สุดอย่างน้อย 50% และได้มีการเรียกประชุมผู้ปฏิบัติงานทุกเดือนเพื่อนำเสนอปัญหาในการทำงานและทางแก้ปัญหา โดยผู้บริหารจะตรวจเยี่ยมในแผนกเป็นประจำ และจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับผู้รับบริการ

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

การปรับปรุงการบริการได้นำหลักการให้บริการในรูปแบบ One stop service มาใช้เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเหลือเพียงขั้นตอนเดียว โดยนำเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน 3 แผนกมาอยู่ในห้อง / คลินิกบริการเฉพาะโรค ซึ่งจะให้คำปรึกษาผู้ป่วยด้วยทำให้ผู้ป่วยไม่ต้องไปติดต่อแผนกอื่น และสามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นในห้องให้คำปรึกษาด้านสุขภาพที่เดียว นอกจากนี้จะมีการจัดเจ้าหน้าที่เสริมถ้ามีผู้รับบริการเพิ่ม จัดทำแฟ้มประวัติผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ใหม่ไม่ปะปนกับ OPD Card ผู้ป่วยนอก ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแผนกส่งเลข HN ผู้ป่วยที่นัด ค้นหา OPD Card ล่วงหน้า 1 วัน หรือเช้าวันบริการ มาให้ในคลินิกบริการก่อนผู้ป่วยมารับบริการ ซึ่งการปรับปรุงงานที่เกิดขึ้นทั้งหมดทำให้การบริการมีความรวดเร็ว ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และที่สำคัญมีความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างมาก

3.แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์โดยปกติมักจะไม่กล้ามารับบริการ หรือรับยาที่โรงพยาบาล เนื่องจากการบริการมีหลายขั้นตอน กลัวบุคคลอื่นๆ ทราบว่าตนเองติดเชื้อ และกลัวสังคมและชุมชนรังเกียจ ทำให้มีผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้นและไม่ได้รับความรู้การปฏิบัติตัว การป้องกัน ทำให้เกิดการแพร่เชื้อไปสู่ผู้อื่น รวมทั้งไม่ได้รับยาและการดูแลที่ถูกต้องทำให้ผู้ติดเชื้อมีอาการแย่ลงอย่างรวดเร็วและเสียชีวิตในที่สุด

3.1 ช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

จัดทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยให้ผู้มารับบริการกรอกส่งเจ้าหน้าที่โดยตรง นำความคิดเห็นที่ได้รับและที่สังเกตเห็นมาประชุมหาแนวทางในการปรับปรุง และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) และนำผลมาวิเคราะห์ แต่ละประเด็นว่ามีแนวโน้มอย่างไร จะต้องปรับปรุงแก้ไข ปัญหาเรื่องใดเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

การให้บริการแก่ผู้ป่วยติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงสภาพจิตใจของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการให้บริการโดยผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกมากที่สุดจึงเป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งโรงพยาบาลได้ดำเนินการโดยแยกการให้บริการอย่างชัดเจนกับผู้ป่วยนอกอื่นๆ กล่าวคือ ผู้ป่วยรายใหม่ / รายเก่า / ผู้ป่วยนัด จะให้ไปติดต่อที่คลินิกบริการปรึกษาได้เลย ไม่ต้องไปยื่นบัตรที่ห้องบัตร โดยเจ้าหน้าที่ในคลินิกจะเป็นคนเดินบัตร/โทรแจ้ง HNในห้องบัตรและเอา OPD Card มาให้ในห้อง รวมทั้ง เจาะเลือด/ชันสูตรจะดำเนินการในห้องให้คำปรึกษาผู้ป่วยไม่ต้องเดินไปที่ห้องชันสูตรเช่นกัน และเมื่อซักประวัติ ทำสัญญาณชีพเรียบร้อยพยาบาลจะเชิญแพทย์มาตรวจในห้องให้คำปรึกษาฯ นอกจากนี้ยังมีการให้เภสัชกรจัดยาผู้ป่วยที่มาตามนัดไว้ล่วงหน้าเพื่อความรวดเร็ว จัดให้มีบริการคลินิกเฉพาะทุกวันพุธของสัปดาห์ และจัดห้อง/สถานที่ ให้มีความสะอาด เรียบร้อย ติดต่อสะดวก มีอากาศเย็น (ติดแอร์) มีบริการหนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลได้ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบองค์รวมโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และมีการพัฒนา ระบบบริการตลอดเวลา ให้ได้มาตรฐาน ตาม QA, HA รวมทั้งส่งเสริมให้มีการประกวดการพัฒนาคุณภาพบริการกับหน่วยงาน/ แผนกอื่นๆ ทั้งในและนอกโรงพบาบาล จัดให้มีการประชุมแบบสหสาขาวิชาชีพเดือนละ 1 ครั้ง และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในคลินิกได้รับการอบรมภายนอกโรงพยาบาลร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ กว้างขึ้น

6. แนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานต่อไป

โรงพยาบาลได้กำหนดแนวทางที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายบริการ ดูแลผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ ที่สถานีอนามัยหรือหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) โดยให้ทางโรงพยาบาลจัดยาส่งไปยังเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยและให้ผู้รับบริการมารับยาที่สถานีอนามัย เพื่อลดระยะทาง ค่าใช้จ่าย หรือผู้ป่วยที่ไม่สามารถมารับยาที่โรงพยาบาลได้ โดยต้องใช้หลักการรักษาความลับตามกระบวนการด้วย

รางวัลรายกระบวนงาน

ประเภทรางวัลชมเชย (จังหวัด)

มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 5 กระบวนงาน จาก 5 หน่วยงานดังนี้

1. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก ของคลีนิควัณโรค โรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการดูแลผู้ป่วยวัณโรค เป็นกระบวนการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคติดเชื้อควบคู่ไปกับการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในชุมชน ซึ่งกระบวนการรักษาจะเริ่มด้วยวิธีการคัดกรอง การตรวจวินิจฉัย การรักษา ซึ่งต้องถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เครื่องป้องกันที่เหมาะสม

จากสถิติการให้บริการที่ผ่านมาพบว่าผู้ป่วยวัฒโรคมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ตามสัดส่วนของแพทย์เฉพาะทางที่เพิ่มขึ้น ทำให้สถานที่ซึ่งไม่อาจขยายตามปริมาณผู้ใช้บริการได้เกิดความแออัด แต่เดิมงานผู้ป่วยนอกให้บริการตามกระบวนงานหลักกับผู้ป่วยทุกราย คือ ตรวจสอบสิทธิ์ คัดแยกโรค ส่งห้องตรวจ รับยา กลับบ้าน ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ โดยผู้ป่วยจะใช้ผ้าปิดปากจมูกในรายที่มาด้วยอาการไอและจึงพิจารณาแยกห้องตรวจโรค ซึ่งทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่สะดวก อีกทั้งยังอาจเป็นการแพร่เชื้อไปสู่ผู้ป่วยรายอื่นได้ด้วย

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เป็นที่ทราบกันแล้วว่า วัณโรคเป็นโรคติดเชื้อในชุมชนจากคนสู่คน โดยการแพร่กระจายเชื้อโรคปะปนมากับฝอยน้ำมูก น้ำลายขณะที่ผู้ป่วยไอ หรือจาม เชื้อจะกระจายอยู่ในอากาศและทนต่ออากาศแห้งแล้งได้นาน 4 ชั่วโมงถึง 5 วัน ดังนั้น กระบวนการดูแลผู้ป่วยตามกระบวนการหลักเดิมอาจทำให้ผู้ใช้บริการรายอื่น และบุคลากร มีความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อวัณโรคจากการบริการมากขึ้น ประกอบกับนโยบายของโรงพยาบาลสกลนคร คือ ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเป็นคนสำคัญที่สุด ซึ่งได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า และทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นที่การให้บริการผู้ป่วยทุกประเภทอย่างเสมอภาค

จึงได้มอบนโยบายให้หน่วยงานต่างๆ วางแผนลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการในงานบริการผู้ป่วยนอก จากนั้นโรงพยาบาลได้พิจารณาว่าการนำนโยบายลดขั้นตอนดังกล่าวมาปรับใช้ในกลุ่มผู้ป่วยที่สงสัยติดเชื้อวัณโรค และกลุ่มเสี่ยงน่าจะมีความเป็นไปได้มาก และช่วยให้การระบบป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1) เพื่อลดระยะเวลาบริการผู้ป่วยที่สงสัยติดเชื้อวัณโรคปอด และกลุ่มเสี่ยงให้ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว
2) เพื่อควบคุม และป้องกันการแพร่กระจายเชื้อวัณโรคในงานผู้ป่วยนอก
3) เพื่อให้ผู้ป่วยวัณโรคได้รับประทานยาขนานแรกโดยเร็วที่สุด
4) เพื่อการส่งต่อข้อมูลการรักษามีประสิทธิภาพ ทั้งในเครือข่ายโรงพยาบาลสกลนครและนอกเครือข่าย

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

เจ้าหน้าที่สาธารณสุข / อสม. / ผู้นำชุมชน / ญาติและอื่น ๆ มีการติดตามการรักษา โดยแบ่งเป็นระยะ ได้แก่ ระยะเข้มข้น (อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง) และระยะต่อเนื่อง (อย่างน้อยเดือนละครั้ง) ทั้งนี้ เพื่อซักถามอาการให้กำลังใจ ดูและการจัดยาและกินยาของผู้ป่วย ตรวจสอบสมุดกำกับการกินยา (สมุด DOT) ว่าจำนวนยาและสมุดบันทึกการกินยาสอดคล้องกันหรือไม่ ตรวจดูที่พักอาศัยว่าถ่ายเทสะดวก แสงแดดส่องถึงหรือไม่ ผู้สัมผัสร่วมบ้านได้รับการตรวจคัดกรองวัณโรคหรือไม่ รวมทั้ง ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขศึกษาอื่นๆ ผสมผสานการติดตามการรักษาผู้ป่วยวัณโรคเข้ากับงานการเยี่ยมบ้าน มีการแต่งตั้งทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อเป็นพี่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ออกสนับสนุนช่วยเหลือนิเทศ/ประเมินผลและกำกับการกินยาของผู้ป่วยวัณโรค

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

วิธีปฏิบัติกระบวนการดูแลผู้ป่วยวัณโรคในโรงพยาบาลสกลนครและเครือข่าย จะดำเนินการโดยมีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อทบทวนบริการครั้งต่อไป ติดตามผู้ป่วยที่ขาดนัดทาง Web mail cupskol.org จัดให้มีพี่เลี้ยงในการรักษาสำหรับผู้ป่วยแต่ละรายตลอดการรักษา ติดตามผู้ป่วยที่ขาดการรักษาให้เร็วที่สุด จัดระบบเตือนผู้ป่วยเมื่อใกล้ถึงวันนัดทุกครั้ง และที่สำคัญตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในระบบเข้มข้นทุกสัปดาห์ / 8 ครั้ง ระยะต่อเนื่องเดือนละ 1 ครั้ง / 4 ครั้ง หรือจบการรักษา

5. แนวทางการพัฒนา และการปรับปรุงการทำงานต่อไป

แผนการพัฒนาบุคลากรและการบริการพยาบาลผู้ป่วยวัณโรค

1. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต้องผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประสานงานวัณโรคระดับโรงพยาบาลอย่างน้อย 3 วัน และได้รับใบรับรองการฝึกอบรมจากหน่วยงานที่จัดอบรม

2. ควรมีชื่อป้ายมุมเริ่มยาชัดเจน เช่น มุมนี้มีพี่เลี้ยง หรือมุมกำกับการกินยา เพื่อให้ผู้ป่วยทราบและมาทานยา โดยเป็นสถานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีความเป็นส่วนตัว และมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการรับประทานยา ได้แก่ น้ำดื่ม แก้วน้ำที่ใช้ครั้งเดียวทิ้ง
3. การประกันคุณภาพการตรวจเสมหะตามเกณฑ์ของกรมควบคุมโรค (EQAS/ LQAS) คือ มีการเก็บสไลด์ทุกแผ่นเพื่อการสุ่มตรวจและ/หรือ มีใบรายงานการสุ่มเก็บสไลด์เพื่อการตรวจสอบซ้ำ (QA1) และ/หรือ มีใบรายงานสรุปผลการตรวจสไลด์ซ้ำจากภายนอก (QA3) ในปีที่ผ่านมา
4. ระบบ EQAS/ LQAS (External Quality Assurance System/ Lot Quality Assurance Sampling) คือ ระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่มจากสไลด์ที่ตรวจไม่พบเชื้อ (Negative slides) โดยผู้ทำหน้าที่สุ่มสไลด์ได้ผ่านการอบรมและรับรองจากกรมควบคุมโรคแล้ว
5. ผู้ป่วยวัณโรค ได้รับการเยี่ยมบ้านโดยเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด (การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งในการรักษาระยะเข้มข้นและเดือนละครั้งในระยะต่อเนื่อง)
6. ดูแลให้มียาวัณโรคพื้นฐานคงคลังอย่างน้อย 3 เดือน รวมถึงมีการเก็บรักษายาตามหลักวิชาเภสัชศาสตร์และระบบ FEFO (First expired First out) ตลอดจนคุณภาพของยาประเมินจากสภาพยา วันผลิต วันหมดอายุ
7. ให้มีการคัดกรองวัณโรคปอดในกลุ่มผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ โดยซักประวัติถ้ามีอาการมากกว่า 2 สัปดาห์ขึ้นไป และ/หรือตรวจร่างกายพบความผิดปกติที่สงสัยวัณโรค ควรส่งตรวจวินิจฉัยวัณโรคทันที
8. ผลการรักษาที่ได้มีการประเมินในปีที่ผ่านมา และ/หรือ Cohort ที่ผ่านมา

2. การให้บริการรักษาทางทันตกรรม โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการให้บริการทันตกรรมเดิมยุ่งยากมี 4 ขั้นตอน 2 จุดบริการ และใช้อัตราเจ้าหน้าที่ 2 คน รวมระยะเวลาเดิม 1 ชั่วโมง 15 นาที (75 นาที) ปี 2547 ได้ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ทันสมัยขึ้น มีระบบแบบฟอร์มการซักประวัติที่กะทัดรัด เข้าใจง่าย ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติเหลือเพียง 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย การยื่นบัตร ซักประวัติ คัดกรอง และตรวจสัญญาณชีพในเวลาเดียวกัน และสามารถพบทันตแพทย์ ได้ทันที

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ปัญหาสุขภาพช่องปากและความต้องการการรับบริการทันตกรรมมีจำนวนมากขึ้น การทำให้ระยะเวลาและขั้นตอนก่อนพบทันตแพทย์ รวดเร็วและกะทัดรัดจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยมากซึ่งแนวคิดดังกล่าวทำให้กลุ่มงานทันตกรรมดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยเชื่อมข้อมูลทาง Internet กับหน่วยงาน OPD จัดทำระบบการทำบัตรผู้ป่วยที่ผู้ป่วยไม่ต้องถือมาเอง มีการปรับใช้ตรายางที่มีข้อมูลครบถ้วนในการซักประวัติ คัดกรอง ซึ่งทำให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้นมาก และใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเป็นระบบดิจิตอลในการวัดสัญญาณชีพ ณ จุดเดียวกันก่อนพบทันตแพทย์ ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่ต้องการเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และมาตรฐานด้านการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สำหรับกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1) ใช้การวิเคราะห์กระบวนการการทำงาน/การประเมินตนเอง
2) จัดบุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอ
3) กำหนดเวลาการเริ่มให้บริการของบุคลากรให้เร็วขึ้น
4) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ
5) จัดหาจำนวนของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัย
6) จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและสื่อประชาสัมพันธ์

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

โรงพยาบาลได้จัดช่องทาง และวิธีการการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

1) จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นทุกหน่วยบริการโดยมีแบบฟอร์มคำร้องพร้อมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นสำหรับการกรอกแบบฟอร์ม
2) จัดระบบรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน โดยแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น เปิดสายด่วนรับความคิดเห็นรับฟังคำปรึกษาจากประชาชน
3) จัดระบบการสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการแบบเชิงรุก
4) จัดตั้งคณะทำงานเรื่องร้องทุกข์/วิชาชีพไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนโดยการให้บริการเชิงรุก กล่าวคือมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ณ จุดให้บริการที่สำคัญ และให้เจ้าหน้าที่พยาบาลทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้วย รวมทั้ง การมีระบบใช้โครงการจิตอาสาที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมทำงาน มีบริการโทรศัพท์ให้บริการจองคิวนัดตรวจ จัดเจ้าหน้าที่และช่องทางบริการในทุกหน่วยงาน บริการค้นบัตรเพื่อรับการตรวจทางโทรศัพท์ บริการตรวจรักษาในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ และมีระบบนัดหมายและติดตามการให้บริการ

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความความสะดวก

เพื่อให้มีการปรับปรุงบริการของหน่วยงานรัฐ ให้สอดคล้องกับมติและนโยบายรัฐบาล และตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่นอกจากหน่วยงานลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้ว ต้องยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วย

4.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

1) มีระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น มีเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูล ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน จัดให้มีแผนผังทั้งหมด ผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีประกาศเสียงตามสาย มีห้องและศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีช่องทางติดต่อสอบถามเรื่องบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร Web-site E-mail เป็นต้น

2) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกบริการได้หลายทาง เช่น บริการในเวลาและนอกเวลา

3) มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

4) จัดให้เจ้าหน้าที่พร้อมในการให้บริการ รวมทั้ง จัดสิ่งแวดล้อม และสถานที่อำนวยความสะดวก เพื่อจัดระบบบริการให้มีคุณภาพ

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้ผู้ให้บริการได้พัฒนาความรู้ทักษะในการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานให้มากขึ้น ผู้บริหารของโรงพยาบาลได้มีการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ โดยมีแผน และแผนงานการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) จัดตั้งคณะทำงานเพื่อการวางแผนพัฒนาความรู้ของหน่วยงาน

2) จัดทำแผนและแผนปฏิบัติการพัฒนาความรู้ของบุคลากร และหน่วยงานทุกหน่วยงาน

3) ดำเนินการให้บุคลากรทุกระดับได้รับการอบรมฝึกปฏิบัติ พัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอตลอดปี

4) จัดหาเวที เช่น การประชุม, สัมมนาให้บุคลากรหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน

5) จัดระบบศูนย์กลางการเรียนรู้ และพัฒนาแลกเปลี่ยนความรู้ผ่าน Internet

6. แนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานต่อไป

การพัฒนาหน่วยงานควรเป็นการพัฒนาที่ต่อเนื่อง ซึ่งโรงพยาลาลได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการต่อไปโดยมีแผนในการดำเนินงานด้วยการค้นหาโอกาสพัฒนา คัดเลือกสิ่งที่จะพัฒนา วิเคราะห์ปัญหา ค้นหาทางเลือก ทดลองทางเลือก จัดแบบประเมินผล จัดทำมาตรฐานและหาโอกาสพัฒนาต่อไป ตัวอย่าง เช่น การพัฒนาหน่วยงานทันตกรรม จากการลดขั้นตอน ระยะเวลา แล้วควรให้บริการอย่างมีคุณภาพ เสมอภาค และนำไปสู่การบริการแบบ One Stop Service เช่น การรับบริการ
ทันตกรรมจบที่หน่วยงาน ได้รับยาและกลับบ้านได้เลย

3. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก (HT, DM) โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

1. ลักษณะกระบวนการปฏิบัติงาน

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตากใบ เปิดให้บริการผู้ป่วยหลายประเภทและมีกระบวนการในการให้บริการหลายขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ทำบัตร ซักประวัติ ตรวจคัดกรอง พบแพทย์ ให้คำแนะนำ รับยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยที่ต้องมารับยาประจำ ทำให้การบริการต้องใช้ระยะเวลานานก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากเพราะต้องมาตั้งแต่เช้าเพื่อรอรับบริการ และเสียเวลาในการรอคอย

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ขั้นตอนบริการผู้ป่วยเบาหวานโรงพยาบาลตากใบ มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้รับบริการยื่นบัตรโรงพยาบาลและบัตรนัดที่โต๊ะประชาสัมพันธ์
2) เจ้าหน้าที่ห้องบัตรรับบัตรโรงพยาบาลและบัตรนัดจากประชาสัมพันธ์และค้น OPD Card
3) เจ้าหน้าที่ห้องบัตรนำ OPD Card ไปให้เจ้าหน้าที่ที่โต๊ะซักประวัติ
4) พยาบาลซักประวัติ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดันโลหิต นัดรับยาครั้งต่อไป 8 สัปดาห์
5) ส่งเจาะเลือดที่ห้องชันสูตร
6) รับการตรวจรักษาโดยแพทย์
7) รับยาที่ห้องยา

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ขั้นตอนการบริการผู้ป่วย HT, DM โรงพยาบาลตากใบ ภายหลังการปรับปรุงวิธีการให้บริการมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) ยื่นบัตรนัดที่โต๊ะรับบัตรนัดหน้าห้องตรวจ (OPD Card หาล่วงหน้า 1 วัน)
2) ซักประวัติ,ชั่งน้ำหนัก,วัดส่วนสูง,วัดความดันโลหิต,นัดรับยาครั้งต่อไป 8 สัปดาห์
3) เจาะเลือดที่ห้องชันสูตร
4) ตรวจรักษาโดยแพทย์
5) รับยาและคำแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกรที่ห้องยา

2. แนวทาง วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

จากการทบทวนคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าเรื่องเวลาในการรับบริการเป็นข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ็รอนานิ และจากการทบทวนระยะเวลาในการค้นบัตรและรับยาใช้เวลานานมาก จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และการค้นบัตรผู้ป่วยนัดล่วงหน้า ปัจจุบันโรงพยาบาลตากใบได้นำระบบคอมพิวเตอร์ IT เข้ามาช่วยในการให้บริการแก่ผู้รับบริการสามารถใช้ค้นหาข้อมูลประวัติผู้ป่วยได้ถึงแม้ผู้รับบริการไม่นำบัตรโรงพยาบาลมาก็ตาม และเมื่อแพทย์สั่งยาข้อมูลการใช้ยาจะปรากฏที่ห้องยาเช่นกัน ทำให้สามารถจัดยาให้ผู้ป่วยได้ล่วงหน้า

มีการจัดอัตรากำลังให้เพียงพอที่จะให้บริการในแต่ละวัน ถ้ามีเจ้าหน้าที่ลาก็จะเรียกเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเสริม จัดทำแนวทางปฏิบัติการดูแลโรคเรื้อรังเบาหวาน ความดันโลหิต เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปในทางเดียวกันทั้งองค์กร

มีระบบคิวเพื่อให้บริการตามลำดับ และสามารถกำหนดเวลาการให้บริการ เช่น คิวที่ 1-20 จะได้รับการตรวจเวลา 08.30 น.- 09.30 น.

3. แนวทาง และวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

1. มีประชาสัมพันธ์ที่ด่านหน้าเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและซักถามประเภทบริการเพื่อให้ได้รับข้อมูลถูกจุด
2. พยาบาลพูดคุยกับผู้รับบริการด้วยวาจาที่ไพเราะ ไม่ใช้อารมณ์ เรียกนำหน้าผู้รับบริการว่าคุณ แทน นาง นาย หรือนางสาว
3. มีพยาบาลคอยซักถามประเมินอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจถ้ามีอาการเปลี่ยนแปลงจะได้รับการตรวจรักษาก่อน
4. เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสอบถามจะให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและอำนวยความสะดวกในกรณีที่ต้องติดต่อแผนกอื่นๆ

4. แนวทาง และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการและตอบคำถามทางโทรศัพท์ในวันและเวลาราชการ
2. คลินิก HT, DM เปิดบริการ วันพุธ พฤหัสบดี ศุกร์ เวลา 08.30 -16.30 น. และ

สามารถมารับยาในวันอื่นได้

3. มีสถานที่สะดวกติดต่อมีที่จอดรถเพียงพอ
4. มีบริการหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และบริการน้ำดื่ม
5. มีทัศนียภาพสวยงาม มีสวนหย่อม

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

คลินิก HT, DM ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดและเก็บข้อมูลทุกเดือน และนำตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาทบทวนทุกเดือน มีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (การทำ CQI) คลินิก HT, DM เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และประทับใจในบริการ

6. แนวทางการพัฒนา และการปรับปรุงการทำงานต่อไป

ปี 2550 นี้ได้พัฒนาและปรับปรุงลดขั้นตอนแลละลดเวลาได้ตามเป้าหมาย จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย HT, DM อยู่ในเกณฑ์พอใจ ปี 2551 มีแผนจะช่วยลดความแออัดในสถานบริการโดยเปลี่ยนสถานบริการให้กว้างขวางขึ้น จัดห้องให้สุขศึกษารายกลุ่ม เป็นการใช้ประโยชน์จากการรอแพทย์ตรวจอย่างคุ้มค่า ให้บริการน้ำสมุนไพรแก่ผู้รับบริการ สรุปความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกเบาหวาน ความดันโลหิตอยู่ในระดับดีร้อยละ85.19 (มีนาคม 2550) ระยะเวลาในการรับบริการจากยื่นบัตรจนรับยาจากเดิม 50 นาที เป็น 25 นาที

4. การประเมินราคาที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

การประเมินราคาที่ดินเป็นการประเมินราคากลางของที่ดินแต่ละแปลง ปัจจุบันมีประชาชนมาติดต่อเพื่อขอทราบราคาประเมินเฉลี่ยวันละ 12 ราย ในขณะที่ผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเป็นลูกค้าของผู้รับบริการจะมีเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการ หรือส่วนราชการต่างๆ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงานใหม่ โดยการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

1.1 สถานภาพงานปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานคำขอประเมินราคาที่ดิน เดิมมี 6 ขั้นตอน 3 จุดบริการ คือ

1) จุดรับคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจเอกสาร จ่ายบัตรคิว

2) จุดสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวนรับคำขอและสอบสวน ลงบัญชีรับทำการคำนวณค่าธรรมเนียม ประเมินทุนทรัพย์

3) จุดชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ชำระเงินค่าธรรมเนียมเจ้าหน้าที่กองหลังพิมพ์หนังสือรับรองราคาประเมิน เจ้าพนักงานลงนาม และแจกหนังสือรับรอง ราคาประเมิน

1.2 สถานภาพการปฏิบัติใหม่

กระบวนงานประเมินราคาใหม่ มี 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการ คือ

1) จุดรับคำขอ ตรวจสอบเอกสารและรับคำขอ จ่ายบัตรคิว ช่องด่วน

2) จุดสอบสวน รับเรื่องและสอบสวน คำนวณค่าธรรมเนียมประเมินทุนทรัพย์

3) จุดการชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จ และรับชำระเงินค่าธรรมเนียมเจ้าหน้าที่พิมพ์หนังสือรับรองราคาประเมิน เจ้าพนักงานที่ดินลงนาม และแจกหนังสือรับรองราคาประเมิน

2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ได้แต่งตั้งคณะทำงานลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งนี้ ยังจัดให้มีการประชุมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงาน ปรับระบบคิวแบบธรรมดาเป็นระบบอัตโนมัติ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยังคอยตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

คณะทำงานฯ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ได้ร่วมกันวิเคราะห์และบูรณาการเทคนิคในการลดขั้นตอนเพื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมกับงาน ทั้งนี้ ภายใต้กลยุทธ์เชิงกระบวนการที่สำคัญ 2 ประการคือ Process focus and Product focus และได้ดำเนินการแล้ว ดังนี้

1) ใช้ระบบคิวอัตโนมัติเพื่อให้บริการตามลำดับ

2) นำระบบ IT เข้ามาใช้ในการทำงานโดยใช้โปรแกรมการจดทะเบียน

3) ปรับปรุงช่องทาง เป็นช่องงานด่วนสำหรับกระบวนงานคำขอประเมินราคาที่ดิน

4) ปรับปรุงช่องเคาน์เตอร์รับเรื่อง พร้อมนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มาประจำช่องรับเรื่องและสอบสวน

5) บันทึกความต้องการของประชาชนแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

3.1 ช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการของประชาชน

จัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นให้ผู้รับบริการกรอก และใส่ในตู้รับความคิดเห็น ให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบและนำแบบแสดงความคิดเห็นมาสรุป เพื่อประเมินความต้องการ และ ความพึงพอใจจัดทำโครงการเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนตามความเหมาะสม

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ และให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนคอยตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ จัดให้มีที่ปรึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เพื่อให้คำแนะนำให้บริการ และมีคณะทำงานภาคประชาชนทำหน้าที่กำหนดและเลือกประเด็นการพัฒนาระบบราชการที่เหมาะสมที่จะนำมาดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของสำนักงานที่ดิน

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

เนื่องจากกระบวนงานจดทะเบียน เป็นกระบวนงานที่เกี่ยวข้องกับผลในทางกฎหมาย หากผิดพลาดอาจส่งผลกระทบถึงสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำนักงานที่ดินจึงได้จัดให้บริการข้อมูลผ่านทางระบบ Internet เพื่อให้ประชาชนได้จัดเตรียมเอกสาร ที่เกี่ยวข้องและรับทราบขั้นตอนในการให้บริการ ดังนี้

1. ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทาง Internet
2. ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำอยู่ตลอดเวลา
3 เนื่องจากการจดทะเบียนส่วนใหญ่ ผู้รับบริการต้องติดต่อกับธนาคารด้วย สำนักงานที่ดินมีธนาคารอยู่ในบริเวณเดียวกัน ถึง 2 ธนาคาร
4. มีโทรศัพท์สาธารณะอยู่บริเวณสำนักงานที่ดิน
5. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้บริการและตอบคำถาม
6. จัดสถานที่ให้มีความร่มรื่น มีสนามหญ้าและไม้ดอก เพื่อความสวยงาม และปรับภูมิทัศน์โดยรวมให้เหมาะสม

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ทั้งในระดับบุคคลและการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อให้สามารถนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนาปรับปรุงงาน มีการนำมาตรฐานของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีความพร้อมในการสร้างความรู้ในองค์การ โดยนำความรู้ทั้งประเภทที่มีรูปแบบชัดเจน และความรู้ที่มีรูปแบบไม่ชัดเจนมาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนโดยการเสวนา พูดคุย ทั้งในด้านการให้บริการและงานในหน้าที่ตามประมวลกฎหมายที่ดิน

6. แนวทางการพัฒนา และการปรับปรุงการทำงานต่อไป

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนโดยตรง เป้าหมายสุดท้ายคือความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อสำนักงานที่ดิน การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการของกระบวนงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ จำเป็นต้องนำมาจัดทำภายในปี พ.ศ. 2551 ให้เสร็จสิ้น ทั้งนี้ สำนักงานที่ดินมีแผนในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตามแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ต่อไป

5. การจ่ายเงินทดแทนระบบส่งโทรสาร (Fax Claim Service : FCS) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการขอรับเงินทดแทนเป็นการให้บริการจ่ายเงินทดแทนในกรณีที่ลูกจ้างประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงาน 4 ประเภท และไม่สามารถทำงานได้ติดต่อกันเกิน 3 วันจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย สูญเสียอวัยวะบางส่วนของร่างกาย ทุพพลภาพ ตายหรือสูญหาย โดยการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีได้ทำข้อตกลงกับโรงพยาบาลหลัก ๆ ในจังหวัด ให้ส่งข้อมูลลูกจ้างที่เข้ารับการรักษาผ่านทางโทรสาร เพื่อตรวจสอบสิทธิ์และดำเนินการในขั้นตอนทางการเงินต่าง ๆ ซึ่งทำให้การให้บริการบริการสามารถดำเนินการได้ในเวลาที่รวดเร็วขึ้น

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การจ่ายเงินทดแทนเฉพาะค่ารักษาพยาบาล ให้บริการแก่ นายจ้าง ลูกจ้าง (ในกรณีสำรองจ่ายค่ารักษาไปก่อน) และสถานพยาบาล (กรณีนายจ้างส่งแบบ กท.44) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

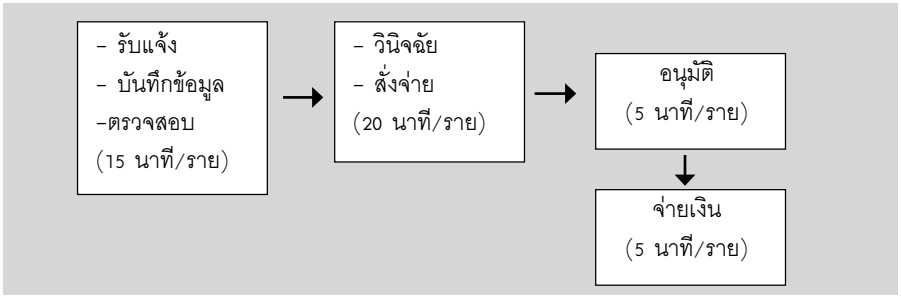
(1) การจ่ายค่ารักษาพยาบาล กรณีนายจ้างลูกจ้างสำรองจ่าย นายจ้างจะต้องยื่นแบบ กท.16 ใบรับรองแพทย์ และเอกสารประกอบ เมื่อสำนักงานประกันสังคมรับเอกสาร ตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย อนุมัติ และแจ้งผลทางไปรษณีย์ ให้นายจ้าง ลูกจ้าง มารับเงินตามกำหนดนัด

(2) การจ่ายค่ารักษาพยาบาล กรณีโรงพยาบาลตามข้อตกลงเป็นผู้ขอเบิกนายจ้างจะต้องส่ง กท. 16 แบบแจ้งประสบอันตราย ใบรับรองแพทย์ เอกสารประกอบให้สำนักงานประกันสังคม และสถานพยาบาลส่งเอกสาร กท.44 และเอกสารใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลตั้งเบิกค่ารักษาพยาบาลกับสำนักงาน ประกันสังคม เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบแบบ กท.16 และกท.44 วินิจฉัย อนุมัติจ่ายค่ารักษา

พยาบาลให้แก่โรงพยาบาล และแจ้งผลการอนุมัติให้นายจ้างทราบทางไปรษณีย์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ขั้นตอน 2 จุดบริการ ใช้เวลาทั้งหมด 90 นาที

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สำนักงานได้มีการลดขั้นตอนการทำงานเหลือ 4 ขั้นตอน ใช้เวลา 45 นาที ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการใหม่ดังนี้



2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2.1 นโยบายแนวทางการทำงานแผนงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารได้มีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนและการปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและปรับปรุงระบบบริการประชาชนในเชิงรุกให้บริการถึงตัวบุคคล ผ่านระบบศูนย์บริการพร้อมกับพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างสมรรถนะขององค์กร โดยใช้ระบบข้อมูลเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการและให้ความสำคัญกับการสร้างศักยภาพของบุคลากร

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

จัดตั้งคณะทำงานลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการพิจารณากระบวนงานเพื่อดำเนินการลดขั้นตอนฯและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น กำหนดให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นการจ่ายเงินทดแทนด้วยระบบส่งโทรสารเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันสมัยให้เทียบเท่าภาคเอกชน โดยการใช้เทคโนโลยีทางด้านสื่อสาร

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

3.1 ช่องทางในการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผ่านแบบสอบถามการให้บริการและข้อเสนอแนะในจุดให้บริการทุกจุด และนำใบสอบถามความคิดเห็นมาวิเคราะห์วัดความพึงพอใจ และนำข้อเสนอแนะมาเพื่อแก้ไขปรับปรุง

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

การปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยแยกการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็น 2 ลักษณะคือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ สำนักงานฯ และออกไปสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชนภายนอกสำนักงานฯ

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกขึ้น โดยคณะทำงานมีหน้าที่สอบถามความคิดเห็น วิเคราะห์พิจารณาวิธีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และจัดทำข้อเสนอแนะและการแก้ไขปรับปรุงเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ โดยแบ่งลักษณะของรูปแบบการให้บริการได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การให้บริการ ณ สำนักงานฯ และ กรณีผู้รับบริการที่มิได้มาติดต่อ ณ สำนักงานฯ โดยผ่านทาง www.web2.sso.go.th/pathumthani และการให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์สายด่วน 1506

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้นำหลักการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 มาเป็นแนวทางปฏิบัติพัฒนาเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ พร้อมกับการดูงานตามสถานที่ต่างๆ และจัดฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเพิ่มทักษะ ทางหน่วยงานมีการเสริมสร้างสุขภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน โดยจัดเป็นชมรมคนรักสุขภาพิ ให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานอีกด้วย

6. แนวทางการพัฒนา และการปรับปรุงการทำงานต่อไป

1) กำหดนเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2) สำรวจความต้องการของประชาชนและนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการอย่างต่อเนื่อง
3) พัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาผลงานที่ได้รับการรับรองจากกรมอนามัย ตามโครงการสำนักงานน่าอยู่น่าทำงาน ซึ่งได้มอบรางวัลระดับทอง ให้เป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงาน
4) พัฒนาระบบข้อมูลและระบบเทคโนโลยีให้โรงพยาบาลสามารถตรวจสอบสิทธิการได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทนจากระบบคอมพิวเตอร์ และพัฒนาในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลโดยไม่ต้องใช้เอกสารประกอบต้นฉบับจริง

รางวัลรายกระบวนงาน

ประเภทรางวัลชมเชย (สถาบันอุดมศึกษา) มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 2 กระบวนงาน จาก 2 หน่วยงานดังนี้

1. การผลิตใบรับรองทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการผลิตใบรับรองทางการศึกษาแบบเดิมมี 9 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 7 วัน โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่การยื่นคำขอซึ่งมี 4 ขั้นตอนย่อย (ระยะเวลา 1 วัน) การผลิตใบรับรองมี 3 ขั้นตอนย่อย (ระยะเวลา 6 วัน) และสิ้นสุดที่การรับเอกสารมี 2 ขั้นตอนย่อย

จากระยะเวลาในดำเนินงานออกใบรับรองทางการศึกษาที่ค่อนข้างนานได้มีผลกระทบต่อผู้สำเร็จการศึกษา หรือผู้ที่มีความประสงค์จะนำใบรับรองทางการศึกษาไปใช้งานในเรื่องอื่นๆ ต่อไป เช่น การสมัครงาน การสมัครเรียนต่อ ฯลฯ ดังนั้น เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จึงได้ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการใหม่ที่ทำให้กระบวนการผลิตใบรับรองทางการศึกษาแบบใหม่มี 5 ขั้นตอน และใช้เวลาดำเนินการ 1 วัน ดังนี้

- การยื่นคำร้องและผลิตใบรับรอง มี 3 ขั้นตอนย่อย
- การรับเอกสาร มีทั้งหมด 2 ขั้นตอนย่อย

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่ตามเวลาที่เสนอปรับปรุงใหม่

การยื่นคำร้องและผลิตใบรับรอง	การรับเอกสาร
1. ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มขอใบรับรอง 2. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบตามรายการคำร้อง และออกใบส่งเงิน 3. ผู้รับบริการชำระเงินค่าธรรมเนียม	1. ผู้รับบริการแสดงใบเสร็จค่าธรรมเนียม 2. เจ้าหน้าที่พิมพ์ใบรับรองและจ่ายให้ผู้รับบริการ
1 วัน	– วัน

รวมระยะเวลาในการให้บริการ 1 วัน

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงงานจึงมีการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการทางการศึกษา โดยจัดจ้างบริษัทเอกชนผู้เชี่ยวชาญด้านงานทะเบียนศึกษามาพัฒนาระบบร่วมกันนอกจากนี้ผู้บริหารมีนโยบายให้คณะทำงานจัดทำแผนงานปรับปรุงให้ระยะเวลาลดลงอย่างน้อยร้อยละ 50 และได้ปรับการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการผลิตใบรับรองทางการศึกษาและปรับวิธีการลงนามของนายทะเบียนเป็นการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนงานจากเดิมมี 9 ขั้นตอนลดลงเหลือ 5 ขั้นตอน และใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานจาก 7 วัน เหลือ 1 วัน

2.3 เรื่องอื่นๆ

จัดทำคู่มือการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

3.1 วิธีการรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

มีการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ และวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นว่ามีแนวโน้มอย่างไร จะต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดเพื่อให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการให้มากที่สุด

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

จัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ให้คำแนะนำ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ Call Center ตอบข้อซักถามเพื่อให้บริการเบื้องต้นแบบเบ็ดเสร็จผ่านเคาน์เตอร์บริการและโทรศัพท์ ตลอดจนอินเตอร์เน็ต

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

- จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่บริการตลอดเวลาทำการ
- มี Call Center ให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการและโทรศัพท์ ตลอดจนอินเตอร์เน็ต
- มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง
- มีห้องติดเครื่องปรับอากาศบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และบริการน้ำดื่มฟรี
- มีแผนผังระบุจุดบริการและขั้นตอนการบริการ/แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอและชัดเจน
- มีระบบการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

การส่งเสริมการกระจายความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีการจัดทำ Knowledge Management (KM) Group เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับเดียวกัน (Peer Knowledge Sharing) โดยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบคำถามที่ถามบ่อย (Frequently Asked Questions : FAQs) เพื่อเป็นการยกตัวอย่างสถานการณ์ปฏิบัติงานจริง ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถพัฒนาตนเองหรืองานได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นทำการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุงการทำงานผ่านทางการประชุมประจำเดือน และปรึกษาหารือกลุ่มย่อยบ้างเป็นครั้งคราว มีการจัดทำบอร์ดแสดงผลงาน (War room)

5.2 การพัฒนาความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่

การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เป็นการป้องกันความบกพร่องจากการทำงาน โดยประชุมและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อซักซ้อมความเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และเตรียมความพร้อมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

สำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการบริการด้วยตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะแรกและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในปี 2550 นี้สำนักงานประกันสังคมได้จ้างบริษัทเอกชนเพื่อมาพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นมีแผนที่จะขยายช่องทางการบริการใบรับรองทางการศึกษา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากขึ้น เช่น บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ต ส่งถึงที่ เป็นต้น

2. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก เป็นกระบวนงานให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่ครอบคลุมการพยาบาลใน 4 มิติ ได้แก่ การดูแลรักษา การป้องกันภาวะแทรกซ้อนและความพิการ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค ซึ่งผู้ใช้บริการ คือ ผู้ป่วยทางศัลยศาสตร์ทุกเพศ ทุกวัย และมีจำนวนประมาณ 1,000 ราย/วัน

จากจำนวนผู้มาใช้บริการต่อวันที่มีเป็นจำนวนมากส่งผลให้ประชาชนต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน หรือหากต้องได้รับบริการโดยเร็วก็ต้องเดินทางมายังโรงพยาบาลแต่เช้าซึ่ง

เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถสนองตอบต่อจำนวนผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดภาระแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้น โรงพยาบาลได้เห็นถึงความไม่สะดวกของผู้มารับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยจึงได้พิจารณาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็ว เกิดความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม ผู้ป่วยทุกรายต้องติดต่อที่หน่วยเวชระเบียนไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยที่แพทย์นัดไว้หรือไม่ จากนั้นจะต้องไปรอที่หน้าห้องตรวจจนกว่าจะได้แฟ้มเวชระเบียนจึงจะไปติดต่อจุดบริการที่ 1 เพื่อพบเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะทำการตรวจสอบความต้องการแล้วจึงแยกผู้ป่วยไว้ในห้องถัดไปเพื่อรอเรียกเข้าห้องตรวจต่อไป และเรียกพบแพทย์ หลังพบแพทย์ต้องพบพยาบาลอีกครั้งเพื่อรับคำสั่งการรักษาหรือนัดหมายก่อนที่จะมีการจำหน่ายผู้ป่วย ซึ่งใช้ระยะเวลาดำเนินการกรณีทั่วไปโดยเฉลี่ยประมาณ 3.06 ชั่วโมง

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ กระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่จะกำหนดให้ผู้ป่วยที่มีใบนัดทุกรายไปติดต่อที่หน่วยตรวจได้โดยตรง ยกเว้นผู้ป่วยที่มารับบริการโดยเปล-รถนั่งต้องติดต่อที่จุดให้บริการเพื่อประเมินอาการ ความต้องการบริการ และความเร่งด่วนทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงหน่วยตรวจก่อนเข้าห้องตรวจเพื่อพบแพทย์ จากนั้นหลังพบแพทย์จะพบพยาบาลอีกครั้งเพื่อรับคำสั่งการรักษาหรือนัดหมายก่อนจำหน่ายซึ่งใช้ระยะเวลาดำเนินการในกรณีทั่วไปโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราชใน 1 วัน มีจำนวนมากกว่า 1,000 คน และทุกคนทั้งผู้ป่วยที่มีบัดนัด และผู้ป่วยใหม่ต้องไปติดต่อที่เวชระเบียนก่อน เพื่อรอรับการทำบัตร ซักประวัติ ทำหลักฐานเพื่อการส่งประวัติไปยังหน่วยตรวจต่างๆ ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลาในการรอคอยมาก และเมื่อได้รับแฟ้มประวัติคนไข้แล้วก็ต้องไปรอรับการตรวจอีกเป็นเวลานาน ด้วยเหตุที่กล่าวมาโรงพยาบาลศิริราชจึงได้ศึกษาวิธีที่จะปรับปรุงด้านบริการให้เป็นระบบมากขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และได้รับการตรวจทุกราย

จากการปรับปรุงด้านบริการ ปัจจุบันหน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์ได้จัดระบบบริการเพื่อให้สามารถลดขั้นตอนการให้บริการลง โดยการแยกผู้ป่วยออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ป่วยเปล-รถนั่ง ให้ส่งตัวผู้ป่วยไปยังจุดประเมินคัดกรองก่อนแล้วจึงจะส่งตัวผู้ป่วยไปยังหน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์ ณ จัดรับผู้ป่วยที่มาด้วยเปล-รถนั่งโดยตรง ซึ่งทำให้สามารถลดเวลารอคอยที่หน่วยเวชระเบียนได้อย่างมาก กลุ่มผู้ป่วยที่มีใบนัดจะแยกให้ไปติดต่อลงทะเบียน ณ หน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์ได้เลยโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่เวชระเบียน และกลุ่มผู้ป่วยใหม่ยังคงต้องทำบัตรที่ห้องเวชระเบียนก่อนแล้วจึงไปลงทะเบียน ณ หน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์ต่อไป นอกจากนี้ได้ปรับปรุงระบบบัตรคิวให้เป็นบัตรเดียวกับบัตรลงทะเบียนโดยจะมีการบันทึกเวลา

ในการลงทะเบียน เวลาที่ควรได้รับการเรียกเข้าตรวจ และหมายเลขคิวเข้าตรวจเพื่อให้เกิดการบริการตามลำดับ และทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจทุกรายโดยไม่มีการตกสำรวจอีก การปรับปรุงระบบการให้บริการนี้ทำให้สามารถลดขั้นตอนการให้บริการลงจากเดิม 7 ขั้นตอน ให้เหลือเพียง 5 ขั้นตอน และผู้ป่วยนัดจาก 7 ขั้นตอน เหลือเพียง 4 ขั้นตอน และสามารถลดเวลารอคอยของผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มได้เป็นอย่างมากด้วย

ในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ คณะผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการโดยการกำหนดเป้าหมายให้ผู้ป่วยทุกรายต้องได้รับการตรวจรักษาโรค ผู้ป่วยนัดต้องได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และผู้ป่วยเปล-รถนั่งต้องได้รับการตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว และได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด พร้อมกับมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ โดยมอบหมายให้คณะทำงานดำเนินงานจัดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อหาทางแก้ไขจุดบกพร่อง และหาวิธีการที่จะทำให้ผู้ป่วยใช้เวลาในการรอคอยน้อยลง และในการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยจะลงตรวจทุกจุดที่ให้บริการ และร่วมให้บริการด้วยเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือหากพบจุดบกพร่องก็จะให้ข้อแนะนำหรือให้คำปรึกษากับผู้ปฏิบัติ รวมทั้งมีการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นเสนอในที่ประชุมเพื่อช่วยกันพิจารณาต่อไปด้วย

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

กระบวนการให้บริการตรวจ ณ หน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์ จะเป็นขั้นตอนที่ผู้มาใช้บริการจำเป็นต้องมาตรวจตามนัดเพื่อติดตามผลการรักษา แต่ถ้าบางครั้งไม่สามารถมารับการตรวจตามวันเวลาที่นัดไว้ได้ โรงพยาบาลจะบริการให้เลื่อนนัดทางโทรศัพท์ ได้ รวมทั้งมีการให้บริการข้อมูล และให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ด้วย นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการมารับบริการทุก 30 นาที จัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยโดยให้บริการอยู่หน้าหน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์

4. แนวคิด และวิธีการในการการอำนวยความความสะดวก

การมารับการรักษาโรค ณ โรงพยาบาลศิริราช ผู้ป่วยส่วนมากมักจะเดินทางมาแต่เช้าซึ่งเป็นเวลาที่โรงพยาบาลยังไม่เปิดให้บริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และไม่ให้เกิดการสะสมของจำนวนผู้มาใช้บริการตามเวลา โรงพยาบาลจึงได้ปรับเวลาเปิดให้บริการ ณ จุดหน่วยตรวจโรคศัลยศาสตร์เป็นตั้งแต่ 06.30 น. เพื่อให้ผู้ป่วยที่ไปถึงโรงพยาบาลก่อนเวลาได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น และไม่เกิดการสะสมของปริมาณงานด้วย นอกจากนี้ในช่วงเวลาพักเที่ยงได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนให้บริการตลอดเวลา จัดเจ้าหน้าที่ไว้ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยทุกจุดบริการ จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย มีที่นั่งรอเป็นสัดส่วน มีห้องสุขาที่สะอาด ฯลฯ

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารได้ให้การส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีการให้ไปศึกษาดูงานและฝึกปฏิบัติจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีลักษณะงานบริการที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันเพื่อให้เกิดแนวคิด และวิธีการใหม่มาปรับปรุงงาน รวมทั้งนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น และนำสิ่งที่เห็นร่วมกันมาปรับใช้กับหน่วยงานต่อไป และไม่เพียงแต่การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานเท่านั้น หน่วยงานยังได้จัดทำ Knowledge Management (KM) Group เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ในระดับเดียวกัน ในรูปแบบการเสวนา และในผู้ป่วยก็เช่นเดียวกันมีการส่งเสริมการกระจายความรู้ ระหว่างผู้ป่วยที่ประสบความสำเร็จในการรักษาและการดูแลตัวเองได้อย่างถูกต้อง ผู้ป่วยที่กำลังป่วย และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรคเข้ากลุ่มร่วมเสวนา มีการประเมินทุกครั้งที่มีการจัดทำการเสวนา นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น

1) จัดอบรมบุคคลากร เรื่องการช่วยฟื้นคืนชีพ (C.P.R.) อย่างต่อเนื่องทุกปี
2) จัดอบรมเรื่องบริหารความเสี่ยง อย่างต่อเนื่องทุกปี
3) จัดอบรมเรื่องบรรเทาสาธารณภัย การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง
4) จัดอบรม เรื่องการต้อนรับที่ดี อย่างต่อเนื่องทุกปี
5) มีการจัด Conference สำหรับบุคลากรในหน่วยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
6) จัดอบรม บุคลากรภายในหน่วย ทบทวนความรู้และเพิ่มเติม

6. แนวทางการพัฒนา และการปรับปรุงการทำงานต่อไป

ในปี 2550 นี้ ได้พัฒนาและปรับปรุงลดขั้นตอนกระบวนงานการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอกลงได้ตามที่กำหยดไว้ คือจาก 7 ขั้นตอนเหลือ 4 ขั้นตอน คิดเป็น 43% แต่ยังไม่สามารถลดระยะเวลาลงได้มาก กล่าวคือ เวลาการรับบริการลดจาก 3.06 ชั่วโมง เป็น 2 ชั่วโมง คิดเป็น 35% อย่างไรก็ตามแม้ระยะเวลาการให้บริการยังไม่สามารถลดลงได้มากนัก แต่ผู้ป่วยก็มีความพึงพอใจระดับหนึ่งที่ลดขั้นตอนการบริการลงได้บ้าง ดังนั้น ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการก้าวต่อไปโรงพยาบาลได้วางแผนร่วมกับภาควิชาเพื่อลดระยะเวลาลงอีก โดยจะใช้ระบบนัดหมายเป็นช่วงเวลา และกำหนดเป้าหมายในการลดระยะเวลารอคอยลงให้ได้อีกประมาณ 30 นาที ขณะนี้อยู่ในขั้นวางแผนการดำเนินงานต่อไป

รางวัลรายกระบวนงาน

ประเภทรางวัลดีเด่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 1 กระบวนงานดังนี้

1. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

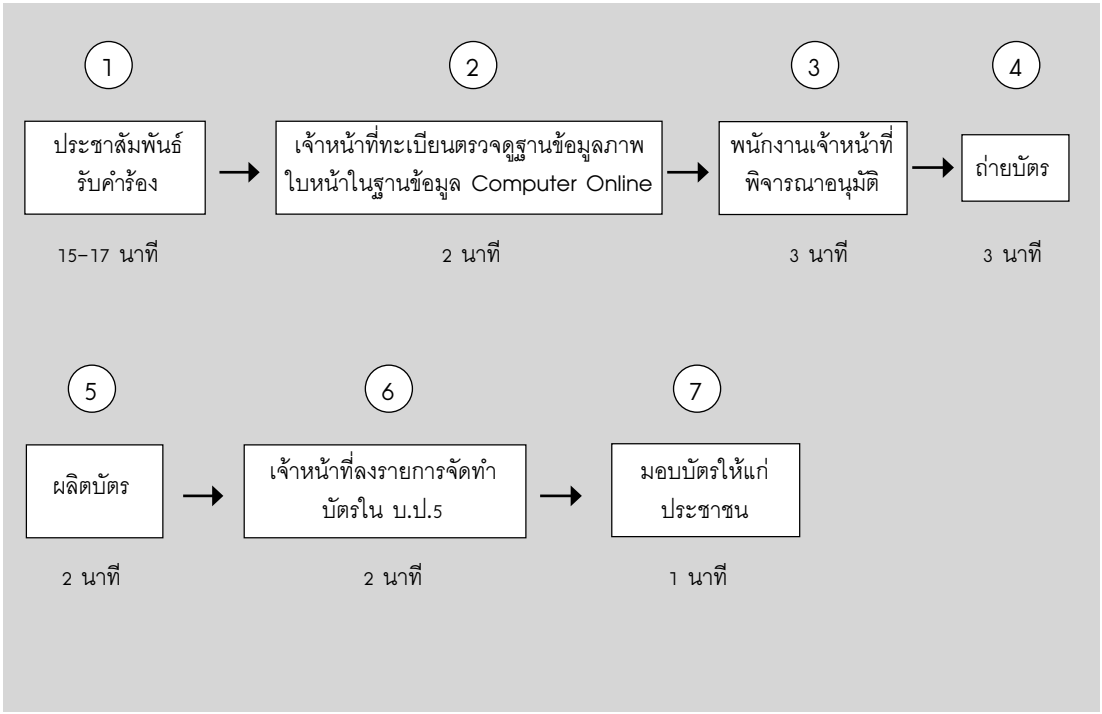
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

บัตรประจำตัวประชาชน เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้กับประชาชนผู้มีสัญชาติไทยที่อายุตั้งแต่สิบห้าปีบริบูรณ์แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์เพื่อใช้ในการพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล นับว่าเป็นเอกสารที่สำคัญมากเพราะเป็นหลักฐานชิ้นแรกที่จะนำไปสู่การมีสิทธิในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลถึงความมั่นคงของชาติด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญ และความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

กระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นกระบวนงานที่ให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องขอมีบัตร หรือขอมีบัตรใหม่ หรือขอเปลี่ยนบัตร ซึ่งการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจะมีหลายกรณี เช่น กรณีทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย กรณีบัตรเดิมชำรุด เป็นต้น โดยแต่ละกรณีจะมีหลักฐานประกอบในการดำเนินการแตกต่างกันไป สำหรับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของกองทะเบียนราษฎรฯ เทศบาลนครอุดรธานี ได้ขยายการให้บริการไปอยู่นอกสำนักงานโดยให้บริการทุกวัน ซึ่งทำให้มีจำนวนประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล นอกเขตเทศบาล อำเภออื่น และจังหวัดอื่นๆ มารับบริการจำนวนมากขึ้นในขณะที่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่มีเท่าเดิม รวมทั้งมีงบประมาณที่จำกัด ทำให้เทศบาลนครอุดรธานีต้องปรับปรุงการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้สามารถบริการได้รวดเร็ว และประชาชนได้รับความสะดวก และพึงพอใจกับการให้บริการด้วย โดยการนำหลักการ PDCA มาปรับใช้ในการปรับปรุงงาน

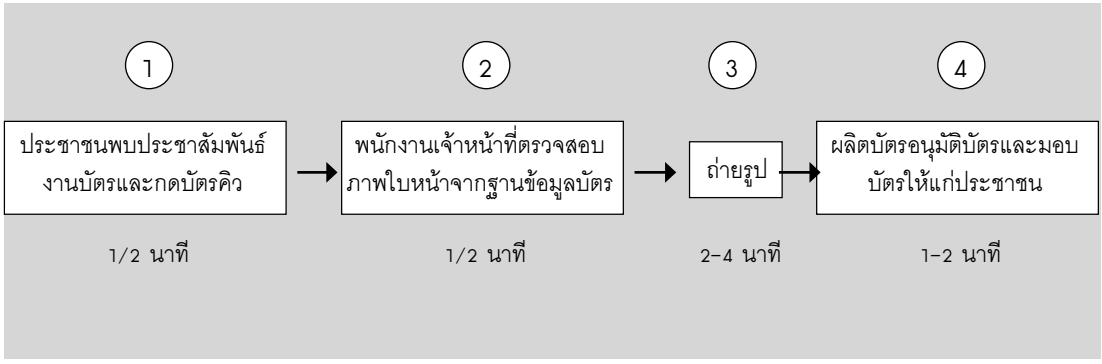
1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ติดต่อราชการนั้น มี 7 ขั้นตอนใช้อัตรา กำลังเจ้าหน้าที่ 7 คนใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 15-30 นาที/ คน



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

มีการกำหนดขั้นตอนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่เหมาะสม 4 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 4 คน ดังนี้



2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ปัจจุบันงานบัตรประจำตัวประชาชนได้เปิดให้บริการโดยใช้ระบบ Computer Online จากกรมการปกครองเข้ามาช่วยในการจัดทำบัตรที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ทั่วประเทศ และสามารถใช้ร่วมกับงานอื่นๆ รวมทั้งสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลของบุคคลได้รวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่คนเดียวสามารถทำหน้าที่ได้หลาย ๆ หน้าที่ แต่กระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนได้กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเฉพาะในแต่ละขั้นตอนจึงทำให้ต้องมีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันหลายคน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการ

ป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนและบัตร ซึ่งหากมีการทุจริตทางการทะเบียนและบัตรเกิดขึ้นจะมีผลต่อความมั่นคงของประเทศ

2.1 นโยบายแนวทางการทำงานแผนงานของผู้บริหาร

เทศบาลนครอุดรธานีได้กำหนดนโยบายในการบริการไว้ว่า "บริการประชาชนทุกคนอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงเวลา"

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

1) การปรับปรุงกระบวนการให้บริการได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้ วิเคราะห์งาน กำหนดวิธีการในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ทดลองปฏิบัติ ประเมินผลและกำหนดเป็นมาตรฐาน
2) ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนทราบและถือปฏิบัติ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เสริมทีมงานบริการ ณ จุดที่มารับบริการเป็นจำนวนมากในชั่วโมงเร่งด่วน
3) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยเหลือประชาชนในการกรอกคำร้องขอมีบัตร (บ.ป.1)ให้แทนประชาชนที่ไม่สามารถกรอกข้อมูลเองได้
4) มีการนำระบบ Computer Online เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน
5) มีการใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อให้บริการประชาชนตามลำดับก่อน – หลัง
6) มีการแยกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในภายหลังเพื่อทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจะให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่สำนักงานเทศบาลนครอุดรธานี และเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ห้างสรรพสินค้าเจริญศรี โรบินสัน และนำระบบการวัด ติดตาม และประเมินผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารงาน แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) โดยมีดัชนีวัดความสำเร็จ (Critical Success Factors) ซึ่งดำเนินการร่วมกับสำนักงาน ก.พ. และกรมการปกครอง

3.1 ช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

1. ทำงานภายใต้แนวคิด "ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ" โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการบริการประชาชนในที่ประชุมแกนนำองค์กรชุมชนทุกเดือน
2. จัดทำแบบสอบถามผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตร หรือแสดงความคิดเห็นทางอินเตอร์เน็ตของเทศบาลนครอุดรธานี www.udonthaniteam.org

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครอุดรธานีให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้าเจริญศรี โรบินสัน ทุกวัน รวมทั้ง จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสัมพันธ์งานบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความรู้มาคอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ บริการช่องทางด่วน (Express Line) มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของเทศบาล www.udonthaniteam.org ด้วย

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการทำงานโดยยึดหลักปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ(Critical Success Factors-CSFS) สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์การ มีการกระจายอำนาจให้ผู้ช่วยนายทะเบียนปฏิบัติงานมากที่สุด เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานร่วมกัน (Action Learning) และเรียนรู้จากระบบสารสนเทศ (Information Systems)

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

1) การจัดตั้งสำนักทะเบียนสาขา เพิ่มขึ้นในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวม 4 สำนักทะเบียนสาขา โดยจัดให้มีบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ของเทศบาลไปให้บริการร่วมกับหน่วยงาน
2) จัดให้มีการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ โดยจัดให้มีรถยนต์ที่ติดตั้งระบบ Computer Online เพื่อใช้ในการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรแก่ประชาชนนอกสถานที่
3) ประสานงานกับหน่วยราชการต่าง ๆ ในจังหวัดอุดรธานี ให้มาบริการประชาชน ณ ศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี (จุดเดียวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน) เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น

รางวัลรายกระบวนงาน

กระบวนงานที่ได้รับรางวัลมีจำนวน 4 กระบวนงาน จาก 4 หน่วยงานดังนี้

1. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครตรัง

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

งานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานที่เกี่ยวกับการออกหลักฐานแสดงการเป็นพลเมืองไทยเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ การศึกษา การขอรับบริการ และสวัสดิการต่างๆ จากรัฐ โดยการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเดิมมีขั้นตอนการให้บริการ 7 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน ใช้ระยะเวลาในการให้บริการ 15 นาที ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีความรวดเร็วอยู่แล้ว แต่จำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการก็ยังมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น เทศบาลนครตรังจึงได้ดำเนินการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และภายหลังการปรับปรุงวิธีการทำงานแล้วทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงเหลือ 5 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน รวมระยะเวลาการให้บริการ 5 นาที คิดเป็นระยะเวลาการให้บริการลดลง 66.67 %

2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องที่ผู้บริหารเทศบาลนครตรังให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงได้มอบนโยบายให้ทุกงานบริการต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการ ดังนี้

1) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
2) กำหนดให้คณะทำงานต้องจัดทำแผนงานในการปรับปรุงระยะเวลาให้ลดลงจากเดิมอย่างน้อยร้อยละ 50
3) กำหนดเป้าหมายให้ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสะดวก การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน และสามารถนำมาวัดผลความก้าวหน้าเพื่อประเมินผลว่าการดำเนินการนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่
4) มอบอำนาจให้รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทนเพื่อลดขั้นตอนการตัดสินใจ และทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว
5) จัดประชุมร่วมระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอปัญหาในการทำงาน และร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการให้บริการ

เทศบาลนครตรังเป็นหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้น ความต้องการของประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เทศบาลให้ความสำคัญ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการทั้งในเชิงรับ และเชิงรุกโดยจัดทำเป็นโครงการต่างๆ รวมถึงการนำระบบบัตรคิวมาให้บริการประชาชน จัดช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น และสำหรับคนสูงอายุ คนพิการจะได้รับบริการในทันทีโดยไม่ต้องรอคิว นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนได้ เทศบาลนครตรังได้จัดระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อประเมินความพึงพอใจ และนำมาประชุมหาแนวทางในการปรับปรุงงานในแต่ละประเด็นที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่ำให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

นอกจากการให้บริการที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนแล้ว เทศบาลนครตรังยังต้องการให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมารับบริการด้วย โดยจัดสำนักงานให้มีลักษณะโปร่งสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด ครุภัณฑ์ต่างๆ ภายในสำนักงานก่อนปฏิบัติงานในแต่ละวันอย่างสม่ำเสมอ มีการนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ นำระบบ อินเตอร์เน็ตเพื่อประชาชนมาให้บริการ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทาง E-Mail ขยายเวลาการให้บริการโดยเริ่มให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 น. ให้บริการช่วงพักกลางวัน และในวันเสาร์ รวมถึงการปรับวิสัยทัศน์การบริหารและการจัดการให้ทันต่อยุคที่มีการเปลี่ยนแปลง และกระแสการแข่งขันในการให้บริการที่เน้นให้ความสำคัญแก่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

จัดทำคู่มือสำหรับติดต่องานทะเบียนและบัตร ทำให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการนำหลักฐานติดต่องานทะเบียนและบัตร จัดให้มีตัวอย่างคำร้องงานทะเบียนไว้บริการ จัดทำระบบแจ้งเตือนผู้มีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ ให้มาขอมีบัตรภายในกำหนด

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารเทศบาลนครตรังได้ตระหนักถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านบริการประชาชน จึงได้มีนโยบายพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในด้านบริการโดยจัดให้มีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานให้ศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงพัฒนางาน ส่งเสริมให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานในระดับปริญญาโท พร้อมทั้งสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมตามโครงการต่าง ๆ จัดให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมตามโครงการของกรมการปกครอง/สำนักทะเบียนกลางทุกโครงการ และจัดส่งเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่นๆ เช่น การจัดทำแผนงานและงบประมาณ / ระบบการควบคุมภายใน / ระเบียบงานสารบรรณ /การเขียนโครงการ / การอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรต่างๆ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต /

เทศบาลจัดขึ้น และสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการอย่างเต็มที่

- จัดประชุมหารือเกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ทะเบียน 2 สัปดาห์/ครั้ง ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข/เพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน
- เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind) โดยการจัดทำโครงการ "ทะเบียนยุคใหม่ ถูกใจประชาชน" เพื่อยกระดับและพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามภาระหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น และขยายผลไปสู่มิติใหม่ในรูปแบบการให้บริการในงานอื่นๆ
- อบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายงานทะเบียนและบัตร ประกอบด้วย ปกครองจังหวัดตรัง 1 องค์การ ศูนย์บริหารการทะเบียน ภาค 9 จังหวัดตรัง 1 องค์กร สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดตรัง 10 องค์กร สำนักทะเบียนเทศบาลในจังหวัดตรัง 14 องค์กร รวม 26 องค์กร

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

1. พัฒนาเครือข่ายงานทะเบียน 26 องค์กรในจังหวัดตรัง ให้มีการประชุมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสานแนวทางในการแก้ปัญหา โดยเทศบาลนครตรังเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นรูปธรรม

2. ดำเนินการตามโครงการมอบเลขหมายประจำบ้านแก่ชุมชน 26 ชุมชน ให้ครบพื้นที่ โดยมีเป้าหมายให้ป้ายเลขหมายประจำบ้านเหมือนกันทุกบ้าน

3. ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยประสานประธานชุมชนทุกชุมชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมสอดส่องพฤติกรรมความเคลื่อนไหวของคนต่างพื้นที่ในชุมชน เพื่อความสงบเรียบร้อยของชุมชน ท้องถิ่น ตลอดความมั่นคงของประเทศชาติ

4. ให้คำแนะนำแก่องค์กรอื่นที่ขอทัศนศึกษาดูงาน นำไปเป็นแบบอย่างในการปรับองค์กรของตัวเองให้ได้มาตรฐานต่อไป

2. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลสงขลา

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้กับประชาชนผู้มีสัญชาติไทย ใช้ในการพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล นับได้ว่าเป็นเอกสารที่สำคัญมากและเป็นหลัก

ฐานชิ้นแรกที่นำไปสู่การมีสิทธิในด้านการต่างๆ การจัดทำบัตรประชาชนจึงเป็นงานสำคัญของรัฐ ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ

1.1 ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการขอมีบัตรประชาชนกรณีบัตรเดิมหมดอายุ มี 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 15 นาที โดยเริ่มกระบวนการให้บริการตั้งแต่ประชาชนกดบัตรคิว ยื่นคำขอมีบัตร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน พิมพ์คำร้อง บ.ป.1 และสแกนรายนิ้วมือ เจ้าหน้าที่ถ่ายรูป เก็บภาพ ผลิตบัตร จนสิ้นสุดที่การจ่ายบัตรคืนประชาชน

1.2 สภาพงานใหม่

สภาพการปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ กระบวนงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรเดิมหมดอายุมีขั้นตอนการให้บริการ 4 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการให้บริการ8 นาที/ราย

2. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1) ผู้บริหารมอบนโยบาย และ ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนกำหนดวิธีการปรับปรุงงาน
2) กำหนดเป้าหมายให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานจาก 15 นาที เป็น 8 นาที และยังคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กฎหมายและระเบียบกำหนดไว้
3) ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอก ให้สะดวก เป็นระเบียบ ทันสมัย สะอาด สวยงาม
4) เพิ่มช่องบริการตรวจสอบหลักฐานและตรวจสอบฐานข้อมูลบุคคลในระบบคอมพิวเตอร์เป็น 2 ช่องบริการ จากเดิม 1 ช่องบริการ / จัดซื้อเครื่องผลิตบัตรฯ เพิ่มอีก 1 เครื่อง เพื่อความรวดเร็ว
5) มีการมอบอำนาจให้หัวหน้างาน / ผู้ปฏิบัติในส่วนที่เป็นอำนาจของนายทะเบียนปฏิบัติราชการแทน
6) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแทน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น
7) ปรับปรุงการเสียค่าธรรมเนียมโดยใช้ใบเสร็จค่าธรรมเนียมที่ออกจากคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จ
8) ยกเลิกการแจ้งความเอกสารหาย ปรับปรุงช่องทางปารปฏิบัติงาน และจัดช่องปฏิบัติงานเร่งด่วน
9) มีระบบบัตรคิวเพื่อความเป็นธรรมในการให้บริการและความรวดเร็วไม่ซ้ำซ้อนกัน

3. แนวคิด และวิธีการในการดำเนินการอำนวยความสะดวก

ผู้บริหาร ได้กำหนดให้มีการทำงานในวันเสาร์ละไม่หยุดพักเที่ยงและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการ พัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามภาระหน้าที่และขยายผลไปสู่มิติใหม่ โดยนำยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชนที่เน้นความเป็นธรรม รวดเร็ว ดังนี้

1) มีการแบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่าย เช่น ช่องบริการเร่งด่วน สำหรับสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ คนพิการ, ช่องบริการปกติ การบริการที่ต้องมีการนัดหมาย เป็นต้น
2) มีการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ทางโทรศัพท์ / มีบริการนอกเหนือเวลาปกติ ไม่พักกลางวัน บริการในวันหยุด
3) จัดให้มีทางขึ้นลง / ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
4) นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับแจ้งความบัตรหาย บัตรถูกทำลาย เปรียบเทียบปรับออกใบเสร็จรับเงิน ค่าปรับ และค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น
6) เปิดศูนย์บริการร่วมทั้งภาครัฐและเอกชนให้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

4. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

เทศบาลนครตรังได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานโดยใช้ประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยการหาจุดที่ต้องปรับปรุงและมุ่งเน้นการเป็นแบบอย่างในการปรับองค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และขยายผลไปสู่งานบริการอื่นๆ ของหน่วยงานอย่างรวดเร็ว

3. การรับแจ้งเกิด-แจ้งตาย เทศบาลนครขอนแก่น

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

การแจ้งเกิด – แจ้งตาย เป็นกระบวนงานหนึ่งของงานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่นมีหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนที่พำนักในเขตเทศบาล จึงมีประชาชนมาขอรับบริการเฉลี่ยวันละ 100 – 120 คน โดยคิดเป็นการแจ้งเกิด-แจ้งตายมากถึงร้อยละ 50 และนับว่าเป็นงานบริการที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้การบริการมีความล่าช้า และประชาชนรอคอยเป็นเวลานาน ดังนั้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และเป็นการอำนวยความ

สะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้งทำให้ประชาชนประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดทำโครงการแจ้งเกิดและแจ้งตาย ณ โรงพยาบาลขึ้น โดยดำเนินการร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐจำนวน 3 แห่ง คือ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น โรงพยาบาลศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 6

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การแจ้งเกิดเดิมผู้มาแจ้งเกิดจะต้องผ่านกระบวนการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอน และใช้เวลาในการดำเนินการจนแล้วเสร็จ 57 นาที (รวมเวลารอคิว) ส่วนการแจ้งตายมีขั้นตอนการให้บริการ 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลาการดำเนินการ 56 นาที (รวมเวลารอคิว)

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ภายหลังการปรับปรุงกระบวนการให้บริการแล้วทำให้ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทะเบียนสำหรับการแจ้งเกิดลดลงเหลือ 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ 16 นาที (รวมเวลารอคิว) ส่วนการแจ้งตายขั้นตอนการให้บริการลดลงเหลือ 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลาการดำเนินการ 15 นาที (รวมเวลารอคิว)

นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น เทศบาลนครขอนแก่นยังได้ขยายผลการปรับปรุงการบริการในกระบวนงานการแจ้งเกิด – แจ้งตาย โดยดำเนินการร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐจัดทำโครงการสำนักทะเบียนบริการแจ้งเกิด – แจ้งตาย ณ โรงพยาบาล ขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ขั้นตอนการให้บริการลดลงเหลือ 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลาการให้บริการ 10 นาที

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

จากการที่มีอัตราผู้มาใช้บริการในกระบวนงานการแจ้งเกิดสูง ประกอบกับการแจ้งตายต้องดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง จึงทำให้มีจำนวนประชาชากรมาใช้บริการแจ้งเกิด–แจ้งตายเป็นจำนวนมากซึ่งมีผลให้การบริการเกิดความล่าช้า ประชาชนต้องรอคิวเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่นาน ดังนั้น คณะผู้บริหารจึงมีแนวคิดที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยการให้บริการเชิงรุกไปรับแจ้งเกิดและแจ้งตายที่โรงพยาบาลในเมืองขอนแก่น จำนวน 3 แห่ง และเป็นผลให้สามารถลดจำนวนผู้มาขอใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลลงได้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวกเพราะไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง และสามารถแก้ไขปัญหาการแจ้งเกิด – แจ้งตายไม่ทันกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดได้อีกด้วย โดยแนวทางที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อปรับปรุงงานมีดังนี้

1) จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนให้ได้สูงสุด
2) มอบอำนาจการตัดสินใจ และการลงนามแทนให้แก่หัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการมีความคล่องตัว และรวดเร็วขึ้น

3) จัดประชุมผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร เพื่อนำเสนอปัญหาในการทำงานและร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา

4) นำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่อให้การบริการที่เป็นธรรม เสมอภาค

5) เพิ่มช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีที่ประชาชนต้องการเอกสารด่วนและไม่สามารถรอรับบริการตามลำดับได้

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ได้มีการขยายเวลาการทำงาน ในวันเสาร์ โดยให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. โดยมีการจัดเวรผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน และมีเจ้าหน้าที่บริการรับแจ้งการตายทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการตลอด 24 ชั่วโมง

3.1 ช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

- จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ซึ่งเทศบาลได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งในการวิเคราะห์ผลได้มีการใช้หลักการทางสถิติ และดัชนีชี้วัดมาประเมินผลความพึงพอใจเพื่อให้ทราบว่าในแต่ละประเด็นว่ามีแนวโน้มอย่างไร เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงงานต่อไป
- เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์สายตรง หมายเลข 0-4322-3648 เว็บไซต์ www.kkmuni.go.th และ อีเมล์: kkmuni@kkmuni.org
- จัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่โดยการออกหน่วยชุมชนทุกวันพฤหัสบดีต่อ 1 ชุมชน โดยมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปให้บริการประชาชน
- จัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และให้คำแนะนำตามระเบียบของงานทะเบียนราษฎร์ให้เกิดความเข้าใจ ถ้าเป็นกรณีที่เอกสารไม่ครบแต่ต้องการใช้ด่วนจะมีหัวหน้างานทะเบียนคอยแนะนำและให้ความช่วยเหลือและจัดจุดบริการในด้านอื่น ๆ

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

การบริการแจ้งเกิดและแจ้งตายของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่นได้เปิดทำการและรับ - ส่งเอกสาร ณ โรงพยาบาล วันจันทร์-วันเสาร์ หยุดวันนักขัตฤกษ์ เปิดเวลาทำการ 08.30 นึ.16.30 น. ไม่หยุดพักเที่ยง ยกเว้นวันเสาร์และคอยอำนวยความสะดวกให้กับกรณีผู้มาแจ้งตายในเวลาปิดทำการ โดยจัดเวรรับแจ้งตายตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ซึ่งผลจากการอำนวยความสะดวกโดยการรับแจ้งเกิด-แจ้งตาย ณ โรงพยาบาลนี้ทำให้ประชาชนสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลงได้ประมาณ 100 บาท/ครอบครัว/ครั้ง

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

- จัดให้เจ้าหน้าที่ได้ไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์การเรียนรู้ให้กับบุคลากร และสามารถนำมาปรับใช้กับงานของหน่วยงานต่อไป
- จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร์แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำอย่างน้อย 60 ชั่วโมงต่อปี
- จัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถาม-ตอบปัญหา และข้อเสนอแนวทางแก้ไขที่พนักงานทะเบียนราษฎร ที่ได้เจอปัญหาในระหว่างปฏิบัติงานในแต่ละวัน

6. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานต่อไป

เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดนโยบายที่จะพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นให้สามารถบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ โปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครขอนแก่นที่ว่า "เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคอีสาน มีสังคมที่เอื้ออาทร เรียนรู้และน่าอยู่อย่างยั่งยืน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศซึ่งมาอาศัยอยู่ในจังหวัดขอนแก่นเป็นจำนวนมาก

4. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานบริการหลักของเทศบาล อีกทั้งบัตรประจำตัวประชาชนยังมีความสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชน กล่าวคือ บัตรประชาชน 1 ใบ สามารถบอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของบุคคลนั้น ใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันตัวบุคคลและทำนิติกรรม ธุรกรรมต่าง ๆ ดังนั้น ทุกคนจะต้องยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนและสามารถใช้ได้นานถึง 6 ปี แต่หากมีการเปลี่ยนที่อยู่ หรือแก้ไขรายการบุคคล ตลอดจนบัตรหาย บุคคลเหล่านี้ก็จะต้องยื่นคำร้องขอมีบัตรใหม่ โดยผู้ที่ขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต้องเป็นบุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 70 ปี ต้องมีชื่อในทะเบียนบ้าน

1.1 ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

การยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนสามารถยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักทะเบียนราษฎร์ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ กระบวนงานการขอมีบัตรประชาชนกรณีบัตรเดิมหมดอายุ มี 7 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน ระยะเวลา 15 นาที ดังนี้

1. ประชาชนกดบัตรคิว
2. ประชาชนยื่นคำขอมีบัตร
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน
4. พิมพ์คำร้อง บ.ป.1 และสแกนรายนิ้วมือ
5. เจ้าหน้าที่ถ่ายรูป เก็บภาพ
6. ผลิตบัตร
7. จ่ายบัตรคืนประชาชน

1.2 ลักษณะการปฏิบัติงานใหม่

สภาพการปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ กระบวนงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรเดิมหมดอายุ มี 4 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 4 คน ระยะเวลา 5 นาที

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2.1 นโยบายแนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

ผู้บริการกำหนดโยบายในการดำเนินการลดขั้นตอนโดยการนำวิธีการทำงานในรูปแบบการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ จึงทำให้ลดขั้นตอนการบริการประชาชนเสร็จในจุดเดียว

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

ผู้บริหารมอบนโยบาย และ ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงาน จัดทำแผน กำหนดวิธีการปรับปรุง แนวทางการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแทน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ปรับปรุงการเสียค่าธรรมเนียมโดยใช้ใบเสร็จค่าธรรมเนียมที่ออกจากคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จ ยกเลิกการแจ้งความเอกสารหาย ปรับปรุงช่องทางปารปฏิบัตงาน และจัดช่องปฏิบัติงานเร่งด่วน

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการให้บริการ

3.1 ช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านแบบสอบถามจากตู้ความคิดเห็น

3.2 วิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

จัดเจ้าหน้าที่ดูแลประชาชนที่มาติดต่อ เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และตอบคำถามทางโทรศัพท์

4. แนวคิด และวิธีการในการอำนวยความสะดวก

ผู้บริหาร ได้กำหนดให้มีการทำงานในวันเสาร์ละไม่หยุดพักเที่ยง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามภาระหน้าที่และขยายผลไปสู่

มิติใหม่ โดยนำยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชน เน้นถึงความเป็นธรรม รวดเร็ว และยังอำนวยความสะดวกดังนี้

4.1 การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

1. ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารทาง Internet เกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ
2. เจ้าหน้าที่ดูแลประชาชนที่มาติดต่อ เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และตอบคำถามทางโทรศัพท์
3. ใช้ระบบบัตรคิวแก่ผู้บริการ
4. บริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ
6. จัดสถานที่เป็นแบบปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่มไว้บริการ

5. แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในด้านบริการโดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนกระจายความรู้ การจัดเรียงระเบียนข้อกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน เพื่อพัฒนาความรู้ในสายงานให้

6. แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

มีแผนดำเนินการจะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้บริการเช่นการชำระค่าโทรศัพท์, ประปา, ไฟฟ้า โดยขอความร่วมมือจากหน่วยงานดังกล่าวด้านงบประมาณและเจ้าหน้าที่

5.2 รางวัลภาพรวมกระบวนงาน

ประเภทรางวัลดีเด่น

มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 1 กระบวนงาน จาก 1 หน่วยงาน ดังนี้

1. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรมการปกครอง

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

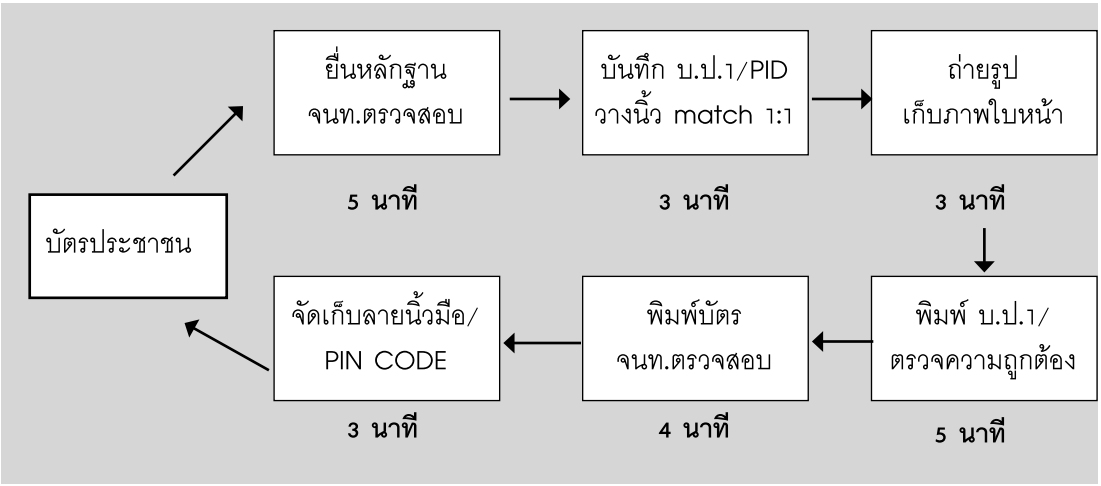
พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 บัญญัติไว้ให้ผู้มีสัญชาติไทยและอายุครบ 15 ปีขึ้นไปต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน โดยให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ดังนั้น บัตรประจำตัวประชาชน จึงเป็นเอกสารสำคัญที่ประชาชนต้องมีเพื่อใช้ในการแสดงตัวบุคคล ใช้ในการประกอบธุรกรรม และใช้เพื่อยืนยันสิทธิต่างๆ สำหรับการให้บริการมีสำนักทะเบียนที่ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนทั้งในส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่นรวม 1,078 แห่ง โดยมีจำนวนผู้มาขอรับบริการต่อปีจำนวน 34 ล้านคนทั่วประเทศ ซึ่งนับว่าเป็นกระบวนงานที่มีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และเมื่อมีจำนวนผู้รับบริการมากประกอบกับเป็นงานบริการที่มีความสำคัญกับประชาชน ฉะนั้น กรมการปกครองจึงได้พยายามปรับปรุงกระบวนการให้บริการโดยการปฏิรูปกระบวนงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่เดิมจะมีขั้นตอนนการดำเนินงาน 10 ขั้นตอน และบางขั้นตอนมีความยุ่งยากในการทำงาน โดยเริ่มตั้งแต่ประชาชนไปยื่นขอมีบัตรที่สำนักทะเบียที่ตนมีชื่อในทะเบียนบ้านเพื่อตรวจค้นหา และตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง และขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานทะเบียนดังกล่าว โดยไม่สามารถไปยื่นขอมีบัตรประจำตัวประชาชนในท้องถิ่นอื่นได้ ทำให้ประชาชนที่ขอรับบริการต้องเสียเวลานาน และเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินกรมาก ซึ่งระยะเวลาดำเนินการประมาณ 36 วัน ประชาชนจึงจะได้รับบัตร

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

กรมการปกครองได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจึงทำให้สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงเหลือ 7 ขั้นตอน และใช้ระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที ประชาชนได้รับบัตรทันที ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การที่ประชาชนผู้มีสัญชาติไทยทุกคนต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบกับบัตรประจำตัวประชาชนมีอายุคราวละ 6 ปี จึงทำให้ปริมาณงานที่ต้องให้บริการประชาชนที่สำนักทะเบียนแต่ละแห่งมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว กรมการปกครองจึงได้กำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1) ประชาชนต้องได้รับบริการที่รวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ มาเป็นการให้บริการจัดทำบัตรด้วยระบบสารสนเทศการสื่อสารคอมพิวเตอร์ออนไลด์ ซึ่งทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถลดขั้นตอนการให้บริการลงได้ และลดภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย

2) ประชาชนสามารถยื่นขอมีบัตรได้ที่สำนักงานทะเบียนทุกแห่งทั่วประเทศ โดยการปรับเปลี่ยนระบบการค้นหาหลักฐานเพื่อจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมาเป็นการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักทะเบียน 1,078 แห่งทั่วประเทศได้ ทำให้ประชาชนสามารถยื่นเรื่องขอมีบัตรได้ที่สำนักทะเบียนทั่วประเทศ โดยไม่ต้องไปยื่นคำขอมีบัตรที่สำนักทะเบียนที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

3) นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการเสียค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะเป็นการดำเนินการในกรณีเปลี่ยนบัตร บัตรสูญหาย และการทำบัตรที่เกินระยะเวลากฎหมายกำหนด โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการสอบสวนเพื่อเสียค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งการนำมาใช้เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน และแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น บันทึกการเปรียบเทียบปรับ บันทึกถ้อยคำของผู้ต้องหา เป็นต้น จึงทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และป้องกันการเรียกเก็บเงินเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดด้วย

3. แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานบริการที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก กรมการปกครองจึงได้กำหนดให้สำนักทะเบียนต่างๆ พิจารณาเพิ่มช่วงเวลาในการทำงานนอกเวลาราชการปกติ และการให้บริการในวันเสาร์ หรือวันหยุดราชการตามความเหมาะสม รวมทั้งไม่มีการหยุดพักเที่ยงด้วย นอกจากนี้ ยังปรับรูปแบบการให้บริการเป็นบริการแบบเชิงรุกโดยการให้สำนักทะเบียนกลาง/จังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่น จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการในแหล่งชุมชน เช่น ศูนย์การค้า สถานศึกษา สถานประกอบการขนาดใหญ่ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยเน้นการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (SERVICE WITH SMILE) ซึ่งหมายถึงการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการที่ผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา น้ำเสียง และรอยยิ้มที่มีผลให้ประชาชนพึงพอใจ ประทับใจโดยมีเป้าหมายของการบริการ 4 ประการ คือ การสร้างคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ การบริการมีความรวดเร็ว ตรงเวลา ถูกต้องครบถ้วน และสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของประชาชนได้ และ ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องมีทัศนคติต่อประชาชนผู้รับบริการว่าเป็นบุคคลสำคัญที่มาใช้สิทธิอันชอบธรรมเพื่อให้ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ รวมทั้ง มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการด้วยเพื่อประเมินผลคุณภาพการให้บริการว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

4. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการอำนวยความสะดวก

1) จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้น บริการผู้ที่อ่าน/เขียนหนังสือไม่ได้ คนพิการ และผู้สูงอายุ
2) นำระบบบัตรคิวมาใช้ในการจัดลำดับการเข้ารับบริการซึ่งทำให้การบริการมีความเป็นธรรม และเสมอภาค
3) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้พิการ และผู้สูงอายุ
4) จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย สะดวกสบาย มีป้าย แสดงขั้นตอนและวิธีการติดต่อราชการอย่างชัดเจน
5) กำหนดให้การอำนวยความสะดวก และการบริการประชาชนเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการพิจารณาให้รางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นประจำปี ในโครงการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่นซึ่งมีการดำเนินการทุกปี
6) กรณีมีท้องที่ที่ประสบภัยธรรมชาติ อาจทำให้ประชาชนต้องขอมีบัตรใหม่ ขอเปลี่ยนบัตรซึ่งตามกฎหมายต้องดำเนินการภายใน 60 วัน กรมการปกครองจะขยายระยะเวลาให้กับบุคคลที่ประสบภัย และยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าปรับเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือนร้อนให้กับประชาชน

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

1) มีการศึกษาดูงานทั้งหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับความรู้และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน รวมทั้ง ให้การสนับสนุนในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) มีการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

3) จัดทำ / ปรับปรุง / พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการจัดบัตรประจำตัวประชาชนให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันตลอดเวลา

4) ส่งเสริมและกระจายความรู้ผ่านทาง Website เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ผ่านทาง Internet ได้ด้วย

5) จัดฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้มีประสบการณ์และทักษะในการให้บริการประชาชนได้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

6) จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

7) มีการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่นในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยจะมีการชมเชย และนำผลงานไปประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในกรณีพิเศษ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ ตลอดจนมีมาตรการลงโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนร้องเรียนเรื่องการบริการ หากมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วมีความผิดจริง

6. แนวทางในการพัฒนาต่อไป

การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจะดำเนินการต่อเมื่อมีอายุ 15 ปีขึ้นไป ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542) ทำให้ประชาชนตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 14 ปี ไม่มีเอกสารยืนยันตัวบุคคล ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถเข้ารับบริการสาธารณะของรัฐได้ เช่น การรักษาพยาบาลหรือการศึกษา เป็นต้น รวมทั้งขาดโอกาสที่จะได้รับบริการสาธารณะที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่นับวันจะมีการให้บริการลักษณะเช่นนี้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นก้าวต่อไปที่กรมการปกครองจะดำเนินการ คือ ขยายการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับคนไทยทุกคน โดยจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับคนไทยตั้งแต่แรกเกิด ขณะนี้กรมการปกครองได้เสนอร่างพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนได้ครอบคลุมคนไทยทุกคน ซึ่งในขณะนี้ร่างพระราช

บัญญัติฯ ดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของรัฐบาลเพื่อเสนอต่อรัฐสภาพิจารณา และประกาศเป็นกฎหมายใช้บังคับต่อไป

รางวัลภาพรวมกระบวนงาน

ประเภทรางวัลชมเชย

มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 2 กระบวนงาน จาก 2 หน่วยงาน ดังนี้

1. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร สำนักงานประกันสังคม

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนงานการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร เป็นงานให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิที่ยื่นเรื่องขอรับค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 12,000 บาท ต่อการคลอดบุตร 1 ครั้ง และขอรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร สำหรับผู้ประกันตนหญิง โดยในแต่ละเดือนมีผู้มาขอรับบริการทั่วประเทศ ประมาณ 20,900 ราย และมีปริมาณมากขึ้นเรื่อยๆ โดยการให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องตรวจความถูกต้องเอกสาร และพิจารณาวินิจฉัยว่าสามารถจ่ายประโยชน์ทดแทนได้หรือไม่ ในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เพิ่มขึ้นตามจำนวนปริมาณงานไปด้วยทำให้การบริการมีความล่าช้า ผู้รับบริการต้องรอคอยนาน ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงวิธีการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วขึ้น พร้อมกับกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดที่มีอยู่ทั่วประเทศปฏิบัติงานให้ได้เป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย

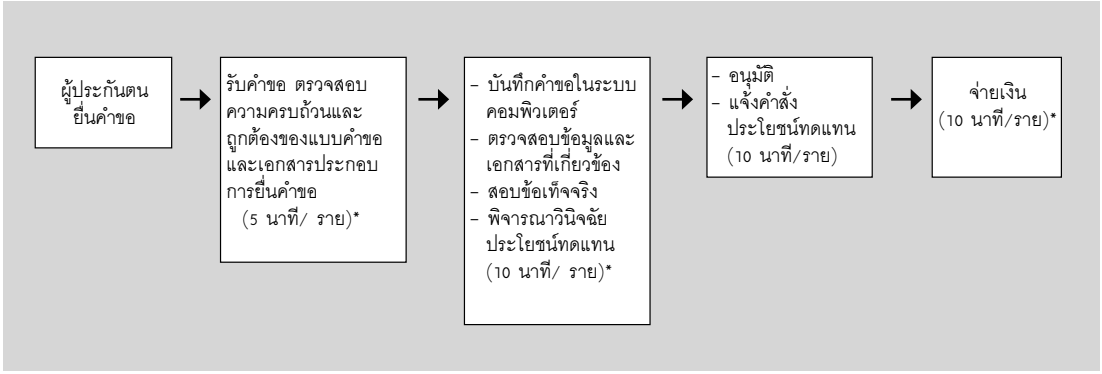
1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตร แบบเดิมมี 7 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ใช้เวลาปฏิบัติงาน 85 นาที โดยเริ่มจากผู้ประกันตนยื่นคำขอรับประโยชน์ เจ้าหน้าที่บันทึกคำขอรับประโยชน์ ตรวจสอบข้อมูลและสอบข้อเท็จจริง พิจารณาวินิจฉัยไปจนกระทั่งสิ้นสุดขั้นตอนที่ผู้ประกันตนได้รับเงิน ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นการให้บริการที่มีหลายขั้นตอน และใช้เวลาดำเนินการนาน

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

จากการที่กระบวนการให้บริการแบบเดิมมีขั้นตอนการให้บริการหลายขั้นตอนและมีผลให้การบริการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการนานไปด้วยนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงได้พิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่โดยการยุบรวมขั้นตอน และมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้สามารถลดขั้นตอนการให้บริการลงได้เหลือเพียง 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการ

และใช้ระยะเวลาในการให้บริการรวม 35 นาที โดยสามารรถลดระยะเวลาการให้บริการลงได้ 50 นาที ดังแผนผังการปฏิบัติงานใหม่ด้านล่างนี้



2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจตามกฎหมายในการดูแลผู้ประกันตนให้ได้รับประโยชน์ทดแทนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานไว้ โดยมุ่งเป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า และรักษาเสถียรภาพกองทุน และเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เน้นให้ความสำคัญกับลูกจ้าง ผู้ประกันตนต้องให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่ครบถ้วนควบคู่ไปกับการบริการที่สร้างความพึงพอใจ โดยสำนักงานประกันสังคมได้พิจารณานำกระบวนงานบริการต่างๆ มาดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พร้อมกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น ลดจำนวนเอกสารที่ผู้ประกันตนต้องใช้ดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาและวินิจฉัยการจ่ายเงินได้ถูกต้อง รวมทั้ง มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากการพัฒนาระบบฐานข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพแล้ว สำนักงานประกันสังคมยังได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านอื่นๆ อีกด้วย ดังนี้

1) รวมขั้นตอนการให้บริการเหลือเป็นจุดบริการเดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเหลือเพียง 1 คนเช่นเดียวกัน สำหรับวิธีการปฏิบัติงานจะมีการจัดทำคู่มือไว้ให้ศึกษาพร้อมกับมอบอำนาจ/หน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น เพราะสามารถลดการสูญเสียของการส่งต่อเอกสาร และลดจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วย

2) พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ตรวจสอบประวัติการใช้สิทธิของผู้ประกันตน การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น
3) ปรับปรุงระบบการบันทึกข้อมูลผู้ประกันตน/นายจ้างให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
4) สำนักงานประกันสังคม มีหน่วยงานที่ตั้งอยู่ทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค ดังนั้น กระบวนงานการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ซึ่งเป็นภารกิจงานหนึ่งของสำนักงานประกันสังคม จึงมีการให้บริการอยู่ทุกจังหวัด และเพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ได้จัดทำเอกสารการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานประกันสังคมขึ้น แล้วเผยแพร่ไปยังหน่วยงในภูมิภาคเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

3. แนวคิด วิธีการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ผู้ประกันตนถือว่าเป็นผู้รับบริการหลักของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้น จึงเป็นกลุ่มคนที่สำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญ และพยายามปรับปรุงบริการให้ผู้ประกันตนพึงพอใจ ดังนั้น ในกระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนจากการคลอดบุตร ผู้ประกันตนสามารถยื่นเรื่องขอเบิกเงินได้จากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัดทุกแห่ง โดยไม่ได้จำกัดให้ต้องยื่นเบิกได้เฉพาะสำนักงานประกันสังคมที่นายจ้างจ่ายเงินสมทบหรือที่ผู้ประกันตนทำงานอยู่เท่านั้น และยังสามารถยื่นเรื่องทางช่องทางอื่นๆ ได้อีกด้วย เช่น การยื่นทางไปรษณีย์ หรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมายื่นขอรับประโยชน์แทน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ซึ่งรวมถึงการรับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนก็สามารถขอรับเงินได้หลายช่องทางเช่นกัน ได้แก่ รับเงินด้วยตนเอง รับเงินทางธนาณัติหรือผ่านทางบัญชีธนาคาร

นอกจากนี้ แม้การเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกันตนสามารถรับบริการได้หลายช่องทางแล้วก็ตาม การจะตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการด้วย ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้มีวิธีในการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการของประชาชนในหลายทาง ดังนี้

1) จากการประชุมไตรภาคีระหว่างผู้แทนนายจ้าง ผู้แทนลูกจ้าง และหน่วยงานภาครัฐ โดยจะมีการจัดประชุม 2 ครั้ง/เดือน
2) จากสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์บริการสารด่วน 1506 จดหมาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสารมวลชน เป็นต้น
3) จากการทำประชาพิจารณ์ และการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนในการนำ

มาตัดสินใจ หรือพิจารณาปรับปรุงการให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน รวมทั้งเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานต่อไป

4. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการอำนวยความสะดวก

สำนักงานประกันสังคมได้คำนึงถึงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน จึงได้มีการปรับปรุงการบริการตั้งแต่การปรับปรุงด้านเอกสารเกี่ยวกับการขอรับประโยชน์ให้อยู่ในแผ่นเดียวกัน ให้ผู้ประกันตนสามารถยื่นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมพื้นที่/จังหวัดได้ทุกแห่ง ให้บริการในเวลาพักเที่ยง ปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความชัดเจน และด้านอื่นๆ เช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ สื่ออิเลคทรอนิกส์ Internet และสายด่วนอัตโนมัติ 1506 ทุกวันไม่มีวันหยุดราชการ มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารก่อนการขอรับบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น รวมทั้งมีการจัดทำเอกสาร คู่มือนายจ้าง คู่มือผู้ประกันตน แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานประกันสังคมถือว่าบุคลากรทุกระดับเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหารจึงได้มีการกำหนดกลยุทธ์ และแผนงานในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ และด้านคุณธรรม รวมทั้ง ได้มีการศึกษา วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อนำมาซึ่งการสร้าง และพัฒนาหลักสูตรการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับภารกิจงาน นอกจากนี้ ยังมีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และดูงานในหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ การให้ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ มีการจัดทำ Knowledge Management โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและรวบรวมเป็นองค์ความรู้ (Tacit Knowledge) เผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ได้เรียนรู้ผ่านทางระบบ Intranet และจัดฝึกอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันทั่วประเทศ พร้อมกับจัดเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ออกตรวจ ให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน และตอบข้อหารือ ให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศโดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี

6. แนวทางการพัฒนาต่อไป

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดแผนในการปรับปรุงการให้บริการ โดยให้มีการแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานใหม่ ปรับปรุงระบบการให้บริการส่วนหน้า และการให้บริการของส่วนสนับสนุนให้มีความรวดเร็ว จัดเตรียมดำเนินโครงการประเมินประสิทธิภาพกระบวนงานให้เป็น

บริการแบบองค์รวม ปรับปรุงรูปแบบระบบกลไกการบริหาร การทำงาน และการบริการที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้ง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานให้เป็นไปอย่างสมดุล และเป็นธรรมต่อสำนักงานประกันสังคม บุคลากรและผู้รับบริการ

7. การดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนและติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ

7.1 การผลักดัน ส่งเสริมและติดตามเพื่อให้ทุกหน่วยบริการมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานประกันสังคมส่วนกลางได้จัดประชุมชี้แจงหน่วยงานในสังกัดให้รับทราบถึงนโยบาย และแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริการของหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานเหล่านั้น รวมทั้ง ให้คำแนะนำหน่วยงานในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วย

7.2 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สำนักงานประกันสังคมได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง รวมทั้งจัดทำเอกสารแนวทางการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเผยแพร่ให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน

7.3 วิธีในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยงานบริการในเรื่องการอำนวยความสะดวก

ปรับโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัดให้ Front Office และ Back Office เป็น One Stop Service โดยการปรับปรุงหน่วยบริการในรูปแบบเคาน์เตอร์ให้บริการ

7.4 วิธีในการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากข้อร้องเรียนของผู้ประกันตน/ผู้ใช้บริการ และจากแบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกันตนโดยหน่วยงานภายนอก โดยจะสำรวจความคิดเห็นจากผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

2. การจดทะเบียนขาย กรมที่ดิน

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักสำคัญในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งนับว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการให้บริการเนื่องจากการให้บริการมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ขั้นตอน แนวทางในการปฏิบัติงานจำนวนมาก และที่สำคัญกระทบกับสิทธิของประชาชน สำหรับกระบวนงานการจดทะเบียนขายเป็นกระบวนงานที่กรมที่ดินให้บริการจดทะบียนแก่ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเรียกว่าผู้ขายที่มีความประสงค์จะโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างไปให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้ซื้อ ซึ่งต้องมีการจัดทำสัญญา และจดทะเบียนต่อหน้าเจ้าพนักงานที่ดินการจดทะเบียนขายนั้นจึงจะมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย และจากที่การดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมีการขยายตัวมากขึ้น จึงส่งผลให้กระบวนงานการจดทะเบียนขยายมีจำนวนผู้มารับบริการมากขึ้นตามไปด้วย โดยมีผู้ใช้บริการทั่วประเทศประมาณวันละ 3,188 ราย และสามารถจัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม และภาษีอากรให้รัฐได้มากกว่าสองหมื่นห้าพันล้านบาท จึงถือว่าเป็นกระบวนงานที่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการเพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายในการดำเนินการ คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การให้บริการในกระบวนงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทขาย กรมที่ดินมีการให้บริการแบ่งเป็น 2 กรณี คือ กรณีสำนักงานที่ดินที่ไม่มีคอมพิวเตอร์เพื่อการจดทะเบียน และกรณีสำนักงานที่ดินมีคอมพิวเตอร์เพื่อการจดทะเบียน โดยทั้ง 2 กรณีจะมีความแตกต่างกันที่จำนวนขั้นตอนในการดำเนินการ กล่าวคือ หากไม่มีคอมพิวเตอร์การให้บริการจะมี 8 ขั้นตอน แต่ถ้ามีคอมพิวเตอร์การให้บริการจะมี 7 ขั้นตอน ส่วนจำนวนจุดบริการ และระยะเวลาในการให้บริการจะเท่ากัน คือ 4 จุดบริการ ระยะเวลา 4 ชั่วโมง ตามลำดับ

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

จากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการใหม่ ทำให้กระบวนงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทขายทั้งกรณีสำนักงานที่ดินที่ไม่มีคอมพิวเตอร์เพื่อการจดทะเบียน และที่มีคอมพิวเตอร์เพื่อการจดทะเบียนมีขั้นตอนการให้บริการ และจุดบริการเท่ากัน คือ 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ แต่ระยะเวลาการให้บริการจะแตกต่างกัน โดยกรณีที่ไม่มีคอมพิวเตอร์จะใช้เวลาในการให้บริการ 3 ชั่วโมง 15 นาที ส่วนกรณีมีคอมพิวเตอร์จะใช้เวลาในการให้บริการ 3 ชั่วโมง

2. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

กระบวนงานการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทขาย เป็นกระบวนงานที่มีขั้นตอนในการดำเนินงานหลายขั้นตอน และมีเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจดทะเบียนเป็นจำนวนมาก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือมอบอำนาจ หนังสือแสดงความยินยอมของสามี หรือภริยา เป็นต้น ทำให้การให้บริการจึงต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินต่างๆ อย่างละเอียดและรอบคอบโดยไม่สามารถเร่งรัดการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นได้ และไม่สามารถนำการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียวกับเจ้าหน้าที่คนเดียวมาใช้ในการจดทะเบียนขาย ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสียหายและรักษาสิทธิของประชาชนที่มีอยู่ในการถือครองที่ดิน รวมทั้ง เป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงของระบบการจดทะเบียนด้วย โดยการมีระบบการสอบทานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อีกขั้นก่อนที่จะดำเนินการจดทะเบียนต่อไป อย่างไรก็ตามการให้บริการที่ทำให้ประชาชนต้องรอคอยนานเกินไปเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่ต้องการ ดังนั้น กรมที่ดินจึงได้มีการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการลงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในระดับหนึ่ง ดังนี้

1) ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยการยุบรวมขั้นตอนการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น และลดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละจุดบริการลงด้วย
2) พัฒนาโปรแกรมการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่ด้วยระบบคิว ซึ่งเป็นระบบคิวที่คิดค้นโดยเจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินที่สามารถแสดงภาพและเสียงได้ด้วย จึงทำให้กรมที่ดินสามารถประหยัดงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ระบบบัตรคิว และที่สำคัญการบริการประชาชนเป็นไปตามลำดับ เกิดความเป็นธรรม มีความโปร่งใส ลดข้อร้องเรียน
3) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำให้หน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการจดทะเบียน เพื่อทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการได้รวดเร็ว และในกรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบก็จะไม่เสียเวลารอคอย
4) การให้บริการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เป็นการเพิ่มช่องทางการขอรับบริการแก่ประชาชน โดยประชาชนสามารยื่นเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่จัดเตรียมการจดทะเบียนไว้ล่วงหน้า และเมื่อวันนัดจดทะเบียนประชาชนก็จะได้รับบริการที่รวดเร็ว
5) มีการลดขั้นตอนการพิมพ์คำขอ และสัญญาขายของเจ้าหน้าที่ โดยอนุญาตให้ประชาชนสามารถจัดเตรียมคำขอ สัญญา บันทึกต่างๆ มาได้เอง ซึ่งทำให้สามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ลง และมีผลให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

6) นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยการจัดทำโปรแกรมเกี่ยวกับคำขอ สัญญา และบันทึกต่างๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งมีการปรับปรุงระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยสารบบที่ดินเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาหนังสือแสดงสิทธิมาให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิได้โดยเร็ว หน่วยการเงินเพื่อคิดค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

7) การกระจายอำนาจในการจดทะเบียนให้แก่เจ้าพนักงานที่ดิน โดยให้สำนักงานที่ดินในแต่ละแห่งสามารถออกคำสั่งกำหนดหน้าที่ และทุนทรัพย์ในการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมของเจ้าหน้าที่ในแต่ละลำดับได้ตามความเหมาะสม ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ปริมาณงานไม่กระจุกตัวอยู่จุดใดจุดหนึ่ง และเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิด วิธีการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

กระบวนงานการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทขายเป็นกระบวนงานที่มีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และมีผลต่อการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจในด้านอสังหาริมทรัพย์ด้วย ซึ่งการจดทะเบียนขายจะมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายจะต้องมีการทำสัญญา และจดทะเบียนต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ดังนั้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงเป็นความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน ที่กรมที่ดินเห็นความสำคัญจะต้องปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และประชาชน พึงพอใจมากที่สุด โดยมีการดำเนินการปรับปรุงงานเพื่อการบริการที่ดีแก่ประชาชน ดังนี้

- ปรับวิธีการปฏิบัติงาน โดยนำขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนที่สามารถดำเนินการได้ภายหลัง หรือไม่จำเป็นต้องทำในขณะที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ หรือสามารถเตรียมการไว้ล่วงหน้าไปดำเนินการในเวลาอื่นๆ

- กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวจความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งดำเนินการ และนำผลการสำรวจนั้นมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

นอกจากนี้ กรมที่ดินยังได้ให้ความสำคัญกับประชาชนโดยการเปิดช่องทางการรับฟังความต้องการของประชาชน ดังนี้

1) จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น โดยตั้งไว้ในที่ที่ประชาชนสามารถเห็นได้ง่าย
2) จัดทำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการสามารถตอบคำถามได้โดยอิสระ
3) ผู้รับบริการสามารถขอพบเจ้าพนังงานที่ดินจังหวัด/สาขาเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการได้โดยตรง
4) เปิดให้สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ทางเว็บไซต์

WWW.DOLGO.TH ตู้ ปณ. ๑๑ วัดเลียบ กรุงเทพฯ 10200 ศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน และฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรมที่ดิน พร้อมกับการแต่งตั้งที่ปรึกษาประจำสำนักงานที่ดินทุกแห่งๆ ละ 3-5 คน

5) จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่เป็น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในสำนักงานที่ดิน และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือเจ้าพนักงานที่ดินหมุนเวียนกันออกไปพบปะประชาชนเพื่อสอบถามและแสดงถึงความเอาใจใส่ในการติดตามเรื่องการให้บริการอย่างเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

4. แนวคิด วิธีการในการดำเนินการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดินจะพิจารณาจากจากองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนงานการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกที่สุด กรมที่ดินจึงได้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงการบริการตลอดเวลา สำหรับบุคลากรได้ส่งเสริมให้มีความรู้ มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ มีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยินดีที่จะให้คำแนะนำ และให้คำชี้แจงที่ชัดเจน ส่วนด้านสถานที่มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการโดยการนำกิจกรรม 5 ส มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสถานที่ให้สะดวก สะอาด และเป็นระเบียบ

นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบการอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น จัดสถานที่ให้สะอาด มีบรรยากาศที่ดี มีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้ประชาชนทราบขั้นตอนในการให้บริการรวมถึงทำให้เกิดความโปร่งใสในการให้บริการด้วย มีการจัดทำเอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน มีเครื่องโทรสารให้ประชาชนได้ใช้บริการ จัดสถานที่นั่งคอยให้อย่างเพียงพอ

5. แนวคิด วิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติโดยส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้ก้าวหน้า จัดให้มีการสอนงานแบบพี่สอนน้องเพื่อให้เกิดความใกล้ชิด และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร พร้อมกับแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน มีวิทยากรมาถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ให้อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดประชุมสัมมนาที่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

6. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

กรมที่ดินได้กำหนดแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านบุคลากร จะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีองค์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงาน ตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ทุกเรื่องทั้งงานที่รับผิดชอบโดยตรง และไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง

ด้านระบบงาน จะพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถช่วยงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานการจดทะเบียนให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลได้กับทุกฝ่ายในสำนักงานที่ดินเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ส่งผลให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประหยัดเวลาในการติดต่อขอรับบริการ และที่สำคัญต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

7. การดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ

7.1 นโยบายการผลักดัน ส่งเสริม และติดตามเพื่อให้ทุกหน่วยบริการมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

กรมที่ดินมีนโยบายอย่างชัดเจนในการขยายผลการปฏิบัติงานไปยังสำนักงานที่ดินทุกแห่งให้มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน โดยมีหนังสือสั่งการให้ทุกหน่วยงานทราบ และถือปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการที่กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ได้ปรับปรุงใหม่ให้หน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำไปปฏิบัติ และใช้กลไกของผู้ตรวจราชการกรมที่ดินประจำ 12 เขต เป็นผู้ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ

7.2 วิธีการในการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

กรมที่ดินได้มอบหมายให้ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ร่วมกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนกำหนดแนวทางการให้บริการ และให้สำนักงานที่ดินส่วนกลางทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา รับฟังปัญหา และติดตามการปรับปรุงกระบวนงานการบริการของหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค พร้อมกับจัดทำคู่มือการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ทุกหน่วยบริการได้นำไปศึกษา ตรวจสอบ และปรับใช้ให้สอดคล้องกับการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่จากส่วนกลางยังได้ร่วมในการสอน ให้ความรู้ในการอบรมเพื่อให้เกิดการขยายผลการปฏิบัติงานไปยังหน่วยบริการอื่นๆ ทั่วประเทศ

7.3 วิธีในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยงานบริการในเรื่องการอำนวยความสะดวก

กรมที่ดินได้นำแนวทางการอำนวยความสะดวกที่ได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จำนวน 6 รูปแบบ คือ

(1) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้ง่าย

(2) เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

(3) มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

(4) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

(5) จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม

(6) จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

มากำหนดเป็นกรอบในการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ กรมที่ดินได้ให้ทุกหน่วยบริการดำเนินการเรื่องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถตรวจค้นได้ เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถจัดทำคำขอสัญญาขึ้นเองได้ โดยจัดทำตัวอย่างไว้ที่เว็บไซต์ของกรมที่ดิน จัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ของกรมที่ดิน เป็นต้น

7.4 วิธีประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

การประเมินผลการปรับปรุงบริการในทุกหน่วยบริการ กรมที่ดินดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กรมที่ดินกำหนดให้ทุกสำนักงานที่ดินถือปฏิบัติ และแบบสำรวจความพึงพอใจที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้ โดยมอบหมายให้ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินเป็นผู้รวบรวมแบบรายงาน และประเมินผลงานเพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

5.3 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ประเภทรางวัลดีเด่น (ส่วนกลาง)

มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 5 กระบวนงาน จาก 4 หน่วยงาน ดังนี้

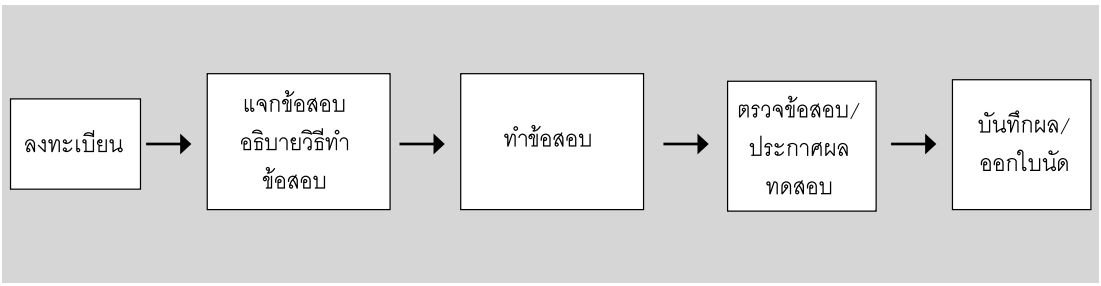
1. การทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)กรมการขนส่งทางบก

1. ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

การทดสอบภาคทฤษฎีเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนงานการขอรับใบอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต และการขอเปลี่ยนประเภทใบอนุญาต ซึ่งเดิมขั้นตอนการทดสอบภาคทฤษฎีจะประสบปัญหาในหลายด้าน ตั้งแต่ข้อสอบที่ไม่ทันสมัยไม่มีความหลากหลายทำให้ไม่สามารถวัดความรู้ความสามารถของผู้เข้าสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการมักจะมีความยุ่งยากต้องใช้ทรัพยากรมาก ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน รวมทั้งมีเรื่องร้องเรียนบ่อยครั้ง และเพื่อแก้ไขปัญหาดังที่ กล่าวมากรมการขนส่งทางบกจึงได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (E-exam) และเมื่อทำข้อสอบเสร็จแล้วเครื่องจะประมวลผลการสอบและส่งผลไปยังระบบใบอนุญาตขับรถทันที ซึ่งสามารถป้องกันปัญหาการโต้แย้งต่างๆ ได้ โดยมีระบบเฉลยคำตอบสำหรับข้อที่ผู้ทำการทดสอบตอบผิด นอกจากนี้ยังมีระบบเรียนรู้ก่อนการทดสอบจริง (E-learning) เพื่อให้ประชาชนเรียนรู้กฎจราจรและหลักการขับขี่อย่างปลอดภัย และสามารถทดลองทำข้อสอบได้ด้วย

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การทดสอบภาคทฤษฎีเพื่อขอรับใบอนุญาต เดิมข้อสอบจะเป็นชุดกระดาษคำตอบที่มีการจัดทำขึ้นและนำไปทดสอบแก่ผู้ที่ประสงค์จะขอมีใบอนุญาตขับรถทั่วประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงข้อสอบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอจึงทำได้ยาก และเมื่อข้อสอบไม่สามารถปรับปรุงได้ง่ายก็มีผลทำให้เนื้อหาของข้อสอบไม่ครอบคลุมในทุกด้านและเป็นช่องทางให้กลุ่มมิจฉาชีพจัดทำคำเฉลยข้อสอบเพื่อมาจำหน่ายแก่ผู้เข้าสอบต่อไปได้ นอกจากนี้ในขั้นตอนการตรวจข้อสอบจากกระดาษคำตอบยังไม่สามารถดำเนินการได้รวดเร็วอีกด้วยเพราะไม่สามารถดำเนินการตรวจข้อสอบพร้อมกันทีเดียวได้ ทำให้ประชาชนต้องรอคอยผลการสอบเป็นเวลานานด้วย ซึ่งกระบวนการในการทดสอบภาคทฤษฎีนี้มีขั้นตอนในการดำเนินการ 5 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 45 นาที/คน ดังนี้



3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

3.1 ข้อสอบขาดความหลากหลาย ทำให้เกิดเป็นช่องทางให้แก่บุคคลที่ต้องการหาประโยชน์จากผู้มาเข้าสอบ

3.2 ไม่สามารถดำเนินการทดสอบและตรวจข้อสอบได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากวิธีการสอบเดิมต้องทำข้อสอบลงในกระดาษเอกสาร และตรวจข้อสอบโดยเจ้าหน้าที่

3.3 ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้คำแนะนำ หรือควบคุมดูแลการทดสอบทำให้การบริการไม่มีความพร้อม

3.4 ไม่เกิดการประหยัดเพราะต้องจัดทำกระดาษคำตอบจำนวนมาก รวมทั้ง สถานที่จัดเก็บเอกสาร (กระดาษคำตอบ) ด้วย

3.5 เกิดความผิดพลาดในการทำข้อสอบได้ง่าย

3.6 ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเพราะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ในการสอบมาด้วยตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่ประชาชนมักจะไม่จัดเตรียมมาทำให้เกิดความล่าช้าในเข้าสอบ

3.7 การตรวจข้อสอบจะใช้ระยะเวลานานเพราะสามารถตรวจข้อสอบได้ทีละรายและเกิดความผิดพลาดในการตรวจข้อสอบด้วย เช่น เจ้าหน้าที่หยิบชุดเฉลยมาผิดจึงทำให้ผลสอบผิดไปด้วย เป็นต้น

3.8 ภายหลังการตรวจข้อสอบเสร็จ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกผลการทดสอบลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการขั้นตอนต่อไป

3.9 กรณีมีผู้สอบไม่ผ่าน เจ้าหน้าที่จะต้องออกใบนัดให้แก่ผู้ที่สอบไม่ผ่านมาสอบอีกครั้ง ซึ่งทำให้ขั้นตอนการให้บริการต้องเพิ่มขึ้นไปด้วย

3.10 การตรวจข้อสอบโดยเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือ และอาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริตโดยง่าย

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

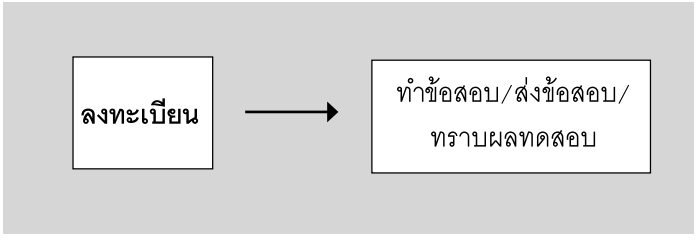
จากวิสัยทัศน์ของกรมการขนส่งทางบกที่กำหนดไว้ว่า “พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนสู่มาตรฐานสากลเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม” และพันธกิจข้อ 3 กำหนดไว้ว่า “ให้บริการ ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้” โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินการ คือ “การพัฒนางานด้านบริการ

ประชาชนโดยการพัฒนางานการให้บริการทุกด้านแก่ประชาชน โดยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อประชาชน ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ คำนึงถึงความพอใจของประชาชนเป็นหลัก นำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานให้รวดเร็ว เป็นระบบและถูกต้อง รวมทั้งเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชน" ได้นำมาซึ่งแนวคิดในการปรับปรุงวิธีการทดสอบภาคทฤษฎีเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถให้สามารถบริการได้รวดเร็วขึ้นและประชาชนได้รับความสะดวก ดังนั้น กรมการขนส่งทางบกจึงได้มีการพัฒนาวิธีการทดสอบภาคทฤษฎีใหม่โดยการปรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทดสอบแทนการทดสอบตามรูปแบบเดิม ซึ่งนับว่าวิธีการดังกล่าวเป็นการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ที่สามารถป้องกันการทุจริต เพราะมีแบบข้อสอบที่หลากหลาย สามารถแสดงผลการทดสอบได้ทันทีที่ทดสอบเสร็จ สามารถลดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญประหยัดทรัพยากรทั้งในส่วนของหน่วยงานและประชาชน

นอกจากนี้ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการทดสอบภาคทฤษฎีนี้ยังทำให้การทดสอบเป็นไปอย่างมีระเบียบ ข้อมูลผลการทดสอบที่ได้จะเชื่อมโยงเข้ากับระบบใบอนุญาต ทำให้สามารถลดขั้นตอนการลงบันทึกผลการทดสอบในเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมลงได้ และยังเป็นการป้องการการร้องเรียนและการโต้แย้งจากผู้เข้าสอบเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บุคลากรเป็นผู้ตรวจข้อสอบด้วย รวมทั้งวิธีการทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นการทดสอบความรู้ที่เข้มงวดที่สามารถคัดกรองให้ได้ผู้ขับขี่ที่มีความสามารถตามเกณฑ์มาตรฐานที่จะขับรถได้อย่างปลอดภัยในระดับหนึ่งก่อนไปขับรถในถนนสาธารณะต่อไป

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ขั้นตอน 1 จุดบริการ ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้



สำหรับระยะเวลาการให้บริการนั้นไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เพราะการทดสอบเพื่อขอรับอนุญาตขับรถเป็นการให้บริการที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพของผู้ผ่านการทดสอบ แต่จากการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการดำเนินการทดสอบของผู้เข้ารับการทดสอบพบว่าสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 31 นาที ต่อราย โดยไม่รวมระยะเวลารอคอย

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การพัฒนากระบวนการทดสอบภาคทฤษฎีเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถด้วยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทดสอบแทนวิธีการทดสอบแบบเดิมนั้น มีผลทำให้ลดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานในส่วนนี้ลงได้จำนวนมาก ลดการร้องเรียนจากกรณีที่ประชาชนคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่โปร่งใสในการตรวจผลสอบ นอกจากนั้น ผลการทดสอบยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบใบอนุญาตจึงทำให้ลดขั้นตอนการบันทึกผลการทดสอบ และสามารถออกใบอนุญาตขับรถได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ด้วย และที่สำคัญเป็นความก้าวหน้าของระบบการให้บริการของรัฐที่มีหน่วยงานจากต่างประเทศ และภายในประเทศเดินทางมาศึกษาดูงานเป็นจำนวนมาก เช่น คณาจารย์ผู้ฝึกสอนในโรงเรียนสอนขับรถประเทศญี่ปุ่น กลุ่มนักศึกษาจากสถาบันลุ่มแม่น้ำโขง กรมการปกครอง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้ จากการรวบรวมข้อมูลการใช้บริการของประชาชนพบว่า ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น มีความสะดวก มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการสูงถึง 92.37% สำหรับผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวมากขึ้น และสามารถลดอัตราบุคลากรที่ให้บริการทั้งฝ่ายปฏิบัติการ 33% และฝ่ายสนับสนุน 33% และใช้เวลาเฉลี่ยลดลง 14 นาที (ลดลงร้อยละ 31.1)

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

7.1 ขาดงบประมาณในการดำเนินการ จึงต้องขอใช้เงินค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บอากรแสตมป์ และกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการปรับปรุงงาน

7.2 การดำเนินการในช่วงแรกปัญหาและอุปสรรคที่พบปรากฏว่า เครื่องทดสอบมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบ กรมการขนส่งทางบกจึงขอรับเงินเพื่อจัดหาเครื่องทดสอบเพิ่มเติมจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน

8. บทสรุป

การทดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) เป็นกระบวนงานที่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาปรับใช้ในการให้บริการที่สามารถสร้างประโยชน์กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากโดยสามารถลดขั้นตอนลดระยะเวลาการให้บริการ ลดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และวัสดุอุปกรณ์ เพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มรวมถึงผู้ด้อยโอกาสอีกด้วย

2. การอำนวยการด้านการจราจรด้วยกล้องวงจรปิด สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. ลักษณะงานบริการ

งานอำนวยการด้านการจราจร เป็นการให้บริการเพื่อจัดระบบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว กล่าวคือ สามารถควบคุมปริมาณรถในช่วงเวลาต่าง ๆ ให้อยู่ในปริมาณที่เหมาะสม เช่น ช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า-เย็น (06.30 – 08.30 และ 16.30 18.30) เป็นต้น ให้สภาพการจราจรในพื้นที่โดยรวมคล่องตัว โดยเน้นให้รถเคลื่อนตัวได้ตลอด และให้หยุดนิ่งเพื่อรอสัญญาณไฟไม่นานเกินไปในแต่ละรอบสัญญาณไฟ ซึ่งการช่วยให้การจราจรไม่ติดขัดจะทำให้สามารถลดปัญหาทางเศษฐกิจและสังคมของประเทศ อันได้แก่ การเสียค่าน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งต้องนำเข้าจากต่างประเทศ เสียโอกาสในการดำเนินธุรกิจของประชาชน และการสูญเสียเวลาของครอบครัวไปกับการเดินทางบนท้องถนนได้เป็นอย่างมาก

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การจัดระบบการอำนวยการจราจรของสถานีตำรวจนครบาลประเวศที่ดำเนินการมาแต่เดิมจะเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างจากสถานีตำรวจอื่นๆ เท่าใดนัก กล่าวคือ การใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างน้อย 2 นายในการตรวจสอบสภาพการจราจรตามแยกไฟแดงต่างๆ ที่รับผิดชอบ โดยคนหนึ่งทำหน้าที่อยู่ที่ตู้ควบคุมไฟสัญญาณจราจร อีกคนหนึ่งทำหน้าที่ตรวจสภาพการจราจรภายนอกด้วยการขับขี่รถจักรยานยนต์วนเวียนไปตลอดเพื่อตรวจสอบปริมาณการสะสมของรถที่จอดรอสัญญาณไฟจราจรแล้วแจ้งให้ผู้ควบคุมสัญญาณที่ตู้ควบคุมทราบเพื่อทำการปล่อยรถต่อไป

โดยที่สภาพการจราจรบนถนนศรีนครินทร์บริเวณแยกพัฒนาการซึ่งปกติจะมีปริมาณรถหนาแน่นมาก รถเคลื่อนตัวได้ช้าเนื่องจากมีจุดตัดของทางรถไฟอยู่ใกล้แยกสัญญาณไฟจราจร และเป็นถนนที่ประชาชนจากภาคตะวันออกนิยมใช้เดินทางเป็นจำนวนมากด้วย ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ควบคุมสัญญาณไฟที่แยกจะไม่ทราบปริมาณการสะสมของรถในแต่ละด้านของแยกต่างๆ หรือไม่ทราบว่ามีรถประสบเหตุกีดขวางทางจราจรอยู่ แม้จะปรับวิธีการปฏิบัติงานโดยใช้ตำรวจจราจร 2 นายเพื่อคอยสังเกตการณ์สภาพการจราจรแล้วก็ตามการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขสภาพการจราจรก็ยังมีความล่าช้าและส่งผลให้การจราจรยังติดขัดมากเช่นเดิม

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

3.1 ปัญหาจากการไม่ทราบปริมาณสะสมของรถว่ามีมากน้อยเท่าใด ทำให้ไม่สามารถควบคุมการจราจรให้เหมาะสมจนเป็นเหตุให้เกิดสภาพการจราจรติดขัดอย่างต่อเนื่อง

3.2 ปัญหาจากการไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาให้กับรถของประชาชนที่เกิดเหตุได้โดยเร็วทำให้กีดขวางการจราจร และเป็นเหตุให้รถเคลื่อนตัวช้าเกิดการสะสมของปริมาณรถจำนวนมาก

3.3 ปัญหาที่เกิดจากรถไฟที่วิ่งผ่านถนนศรีนครินทร์นั้น เจ้าหน้าที่จราจรไม่สามารถทราบได้เลยว่ารถไฟจะผ่านเวลาใด จะทราบได้ก็ต่อเมื่อมีการกั้นถนนแล้วซึ่งส่งผลให้การตัดสินใจในการควบคุมสัญญาณไฟเพื่อปล่อยรถไม่เหมาะสมทำให้เกิดการสะสมของปริมาณรถ การจราจรติดขัดมากขึ้น และเหตุการณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นบ่อย ๆ การสะสมตัวของรถก็จะมากขึ้นเป็นทวีคูณไปด้วย

4. วิธีแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจนครบาลประเวศที่กำหนดให้การจัดระบบการจราจรโดยรวมต้องเป็นไปอย่างคล่องตัว รวมทั้งปัญหาสถานการณ์จราจรที่เกิดขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จ่าสิบตำรวจสรสิช บุญธรรมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในบริเวณแยกพัฒนาการเกิดแนวความคิดที่จะพัฒนาอุปกรณ์เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในเบื้องต้นเริ่มจากการต่อเชื่อมสัญญาณไฟเตือนขณะรถไฟกำลังจะผ่านถนนศรีนครินทร์กับป้อมตำรวจที่ควบคุมสัญญาณไฟจราจรเพื่อให้สามารถปล่อยรถได้เหมาะสม แต่การอำนวยการจราจรก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงได้มีแนวคิดต่อมาที่จะพัฒนาอุปกรณ์เพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบสภาพการจราจร และนำมาซึ่งการคิดประดิษฐ์กล้องวงจรปิดด้วยการประยุกต์ใช้กล้องเวปแคมที่ใช้ตามบ้านเรือนมาปรับเพื่อให้สามารถใช้ตรวจจับสภาพการจราจรได้ โดยติดตั้งกล้องไว้ตามสี่แยกสัญญาณไฟจราจร และติดตั้งจอแสดงภาพในป้อมอำนวยการจราจรที่สี่แยกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อำนวยการจราจรสามารถเห็นสภาพการจราจรในระยะไกลได้ และจะทำให้การตัดสินใจในการปรับสัญญาณไฟจราจรหรือการแก้ปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น

ภายหลังการนำกล้องวงจรปิดมาใช้เพื่อตรวจสอบสภาพการจราจรบริเวณแยกสัญญาณไฟจราจรต่างๆ พบว่ามีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เช่น ทำให้สภาพการจราจรตามแยกสัญญาณไฟจราจรในพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลประเวศ และพื้นที่เชื่อมต่อโดยรอบมีความคล่องตัวขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดจากสาเหตุรถเสีย รถประสบอุบัติเหตุการเฉี่ยว ชน ได้อย่างรวดเร็ว เพราะสามารถเห็นสภาพการจราจรโดยรอบจากกล้องวงจรปิด ทำให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วและทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้เกิดการประหยัด และที่สำคัญทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรดีขึ้นด้วย

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังการนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การคิดค้นนำอุปกรณ์อิเลคโทรนิคต่าง ๆ มาประกอบกันให้เป็นรูปแบบของกล้อง CCTV และเมื่อนำมาปรับใช้ทำให้การควบคุมปริมาณรถทำได้ดี เพราะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ควบคุมสัญญาณไฟจราจรปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น และสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่จราจรได้ 2 นายที่ต้องอยู่ประจำจุดสังเกตุการณ์บนถนนศรีนครินทร์ด้านขาเข้า และด้านขาออก เพราะผู้ควบคุมสัญญาณไฟสามารถมองเห็นท้ายแถวการจราจรได้ด้วยตัวเองโดยการมองผ่านจอถ่ายทอดสัญญาณ ทำให้ทราบถึงการเคลื่อนไหวของรถไฟได้ล่วงหน้าว่ารถไฟกำลังจะผ่านถนนเมื่อใด เนื่องจากสามารถเห็นสัญญาณไฟเตือนของสถานีรถไฟ และทำให้ผู้ควบคุมสัญญาณไฟวางแผนการการปล่อยรถให้สัมพันธ์กับรถไฟได้ดี สามารถเห็นการจราจรที่ไม่คล่องตัวจากเหตุมีรถเสียได้ ทำให้การบริหารจัดการสภาพการจราจรที่มีการสะสมตัวของรถในแต่ละด้านได้อย่างสมดุล และจากการตรวจสอบข้อมูลจากสื่อต่างๆ (สวพ.๙๑และจส.100) ภายหลังการติดกล้อง CCTV พบว่าไม่มีข้อมูลการร้องเรียนเรื่องปัญหาการจราจรที่แยกพัฒนาการเลย

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการประดิษฐ์กล้องวงจรปิดมาช่วยในการตรวจสภาพการจราจรได้มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้รถใช้ถนนมีความสะดวกขึ้น ดังนี้

1) กรณีมีรถเสีย หรือรถชน และเป็นเหตุที่อยู่ในระยะรัศมีการมองเห็นของกล้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ควบคุมสัญญาณไฟจะสามารถทราบได้ในทันทีโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้ทางมาแจ้ง หรือคอยรับข่าวจากสื่อต่าง ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถการแก้ไขเหตุการณ์และระบายรถให้เข้าสู่สภาวะปกติได้ในเวลาอันรวดเร็ว การจราจรก็จะไม่ติดขัดมากซึ่งมีผลให้ผู้ใช้รถใช้ถนนเกิดความพึงพอใจ

2) การนำกล้องวงจรปิดมาใช้ได้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถบริหารจัดการ และระบายรถได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ การจราจรในบริเวณแยกต่างๆ ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลประเวศ และพื้นที่ใกล้เคียงมีความคล่องตัวมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

3) สามารถลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้เป็นอย่างมาก เช่น ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ลดการสูญเสียทั้งเวลา และพลังงานจากการที่มีสภาพการจราจรติดขัด เป็นต้น และที่สำคัญทำให้ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย

7. ปัญหาอุปสรรค์ในการดำเนินงาน

การประดิษฐ์คิดค้นกล้องวงจรปิดในระยะแรก ผู้ประดิษฐ์ คือ จ่าสิบตำรวจสรสิช บุญธรรม ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เอง โดยการไปหาซื้ออุปกรณ์จากร้านขายของเก่าบ้าง และนำอุปกรณ์เต่างๆ มาประดิษฐ์เป็นกล้องวงจรปิด โดยมีค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินการประมาณ 10,000 บาท การนำกล้องวงจรปิดที่

ประดิษฐ์ขึ้นไปใช้งานในช่วงแรกจะพบปัญหาหลายประการ เช่น ความสามารถของกล้องไม่เพียงพอต่อการมองเห็นพื้นที่ที่อยู่ระยะไกลๆ สภาพตัวกล้องไม่สามารถทนแดดหรือป้องกันการเปียกฝนได้ สภาพอุปกรณ์ซึ่งเป็นของเก่าทำให้เสียได้ง่าย เป็นต้น ซึ่งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ผู้ประดิษฐ์ได้ดำเนินการแก้ไขแบบเรียนรู้ไปแก้ไขปัญหาไปด้วยการเพิ่มกำลังขยายของกล้อง นำท่อ PVC มาใช้หุ้มตัวกล้องเพื่อให้สามารถป้องกันแดดและฝนได้

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอุปกรณ์ที่พบขณะนำไปใช้งาน คือ ปัญหาจากอุปกรณ์แปลงกระแสไฟที่ชำรุดง่าย ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ปฏิบัติงานบางรายยังขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้น การแก้ไขปัญหา คือ การสอน และให้คำแนะนำถึงวิธีการเปิด/ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แบบถูกวิธี และการใช้โปรแกรมของกล้องวงจรปิดให้สามารถใช้งานได้ด้วยความปลอดภัย และเกิดประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างสูงสุด

8. บทสรุป

การนำสิ่งประดิษฐ์กล้องวงจรปิดมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการอำนวยการจราจรให้มีประสิทธิภาพนั้นพบว่า ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ กล่าวคือ สามารถตรวจสถานการณ์การจราจรได้ในวงกว้างและรอบด้านทำให้สามารถบริหารจัดการในการระบายรถให้มีสภาพความหนาแน่นของการจราจรบรรเทาเบาบางลงกว่า 50% ทำให้ประชาชนที่ใช้ถนนศรีนครินทร์ และถนนร่วมถนนศรีนครินทร์ในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลประเวศได้รับความสะดวก และเดินทางได้รวดเร็วขึ้น และจากการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์ชิ้นนี้ ได้มีผลทำให้สภาวัฒนธรรมเขตประเวศเห็นถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนได้รับประโยชน์จึงได้มอบเงินสนับสนุนในการประดิษฐ์ อีกทั้งได้รับการกล่าวแสดงความยินดีจาก กก.ตร.สน.ประเวศ โดยมอบโล่ และเงินทุนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไปด้วย

3. การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืนกองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม

1. ลักษณะงานบริการ

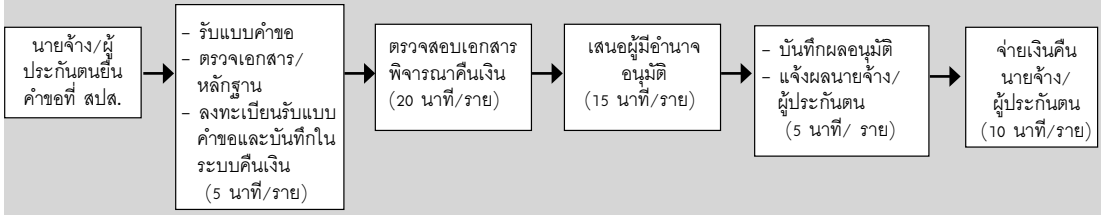
พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 มาตรา 47 วรรคสี่ กำหนดไว้ว่า “กรณีที่นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนหรือเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานเกินจำนวนที่ต้องชำระ ให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินในส่วนที่เกินคืนได้ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ถ้านายจ้างหรือผู้ประกันตน มิได้เรียกเงินดังกล่าวคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่นำส่งเงินสมทบให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน” ดังนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 47 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมจึงได้ออกระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการขอรับเงินสมทบที่นำส่งไว้เกิน

จำนวนที่ต้องชำระคืน พ.ศ. 2549 ให้ผู้ประกันตนที่ทำงานหลายแห่งจะต้องส่งเงินสมทบส่วนของผู้ประกันตนโดยนายจ้างทุกแห่งเป็นผู้หักจากค่าจ้าง และนำส่งสำนักงานประกันสังคมตามข้อกฎหมาย หากจำนวนเงินสมทบที่ส่งทุกแห่งรวมกันเกินจำนวนจากหน้าที่ตามกฎหมาย จะต้องเดินทางไปยื่นคำร้องขอรับเงินคืนที่สำนักงานประกันสังคมได้ทุกปี หรือทุกครึ่งปี

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผู้ประกันตนที่ทำงานหลายแห่งจะถูกหักเงินสมทบเพื่อส่งสำนักงานประกันสังคมทุกแห่ง ซึ่งมักจะมีผลทำให้ผู้ประกันตนเหล่านั้นจ่ายเงินเกินจำนวนที่กฎหมายกำหนด และหากประสงค์จะขอรับเงินคืนต้องยื่นคำร้องเพื่อขอรับเงินสมทบส่วนที่เกินคืนภายในระยะเวลา 1 ปี โดยสามารถยื่นเรื่องได้เป็นรายปี/รายครึ่งปี ซึ่งการขอรับเงินคืนผู้ประกันตนต้องไปยื่นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมที่มีขั้นตอนในการดำเนินการคืนเงินแก่ผู้ประกันตน 5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาการให้บริการ 55 นาที ดังแผนผังการปฏิบัติงานด้านล่างนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 55 นาที

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1) การที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกันตนหรือนายจ้างต้องมีหน้าที่จ่ายเงินสมทบ จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ประกันตนที่ทำงานหลายแห่ง เพราะจะถูกหักเงินสมทบไว้เกินจำนวนที่กฎหมายกำหนด และเป็นเหตุให้ต้องยื่นเรื่องขอคืนเงินจำนวนดังกล่าว ซึ่งในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้ยื่นเรื่องขอรับเงินคืนเป็นจำนวนมาก และต้องไปยื่นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมด้วยตนเองเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนไม่ได้รับความสะดวก

2) การยื่นเรื่องขอเงินคืนเป็นหน้าที่ของผู้ประกันตนที่จ่ายเงินไว้เกินต้องเป็นผู้ดำเนินการโดยไปแจ้งความประสงค์ที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งวิธีการดังที่กล่าวมาทำให้มีผู้ยื่นเรื่องขอรับเงินคืนเป็นจำนวนน้อย เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ทราบข่าว ไม่ทราบวิธีการปฏิบัติ และมีผลทำให้ขาดสิทธิในการขอเงินคืน จึงทำให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกันตนได้

3) วิธีการให้บริการแบบเดิมทำให้ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เสียประโยชน์ เนื่องจากความไม่รู้ และความไม่สะดวกในการไปติดต่อขอรับเงินคืน จึงเป็นปัจจัยสำคัญหลักที่สำนักงานประกันสังคมต้องหาแนวทางแก้ไข

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากสภาพปัญหาการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจึงมีแนวคิดที่จะดำเนินการปรับปรุงกระบวนงานบริการคืนเงินให้มีประสิทธิภาพ ให้ผู้ประกันตนทุกคนได้รับเงินคืนตามสิทธิ ด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาพัฒนาโปรแกรมให้สามารถประมวลผลข้อมูลการส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งการประมวลผลของโปรแกรมจะแยกกลุ่มผู้ประกันตนทั่วประเทศที่ส่งเงินสมทบเกินจำนวนในแต่ละงวดเดือนออกมา พร้อมออกหนังสือแจ้งการคืนเงินสมทบส่วนที่เกินโดยในหนังสือจะมีส่วนให้ผู้ประกันตนลงนามแจ้งแสดงความประสงค์รับเงินสมทบส่วนที่เกินคืน พร้อมกับให้แจ้งเลขที่บัญชีธนาคารด้วยเพื่อโอนเงินคืนให้ต่อไปโดยผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อด้วยตัวเอง

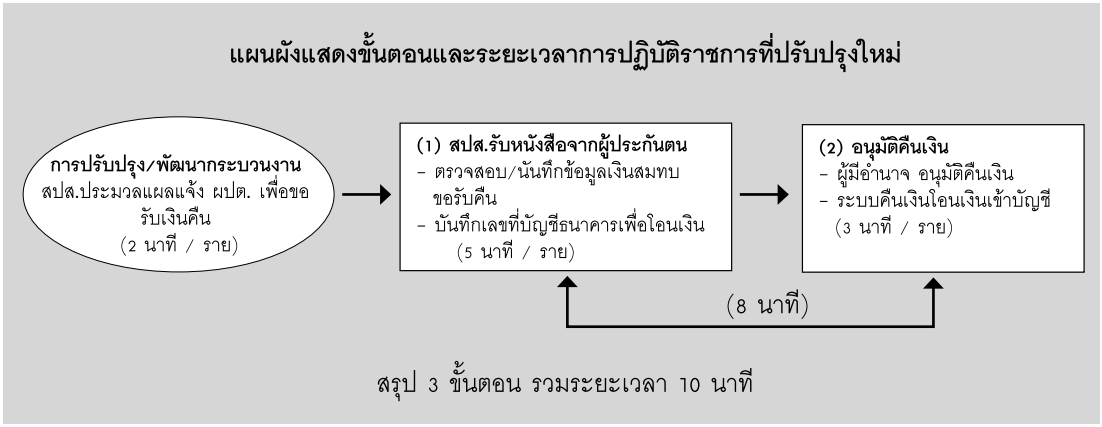
การนำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลนับว่าเป็นนวัตกรรมที่เกิดจาก **การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ และการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการทำงาน** ที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะสามารถประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาลจากสำนักงานประกันสังคมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศให้สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วโดยมีกระบวนการในการประมวลผลเพียง 3 ขั้นตอน คือ ประมวลผลข้อมูลการส่งเงินสมทบเกินจำนวน ประมวลผลข้อมูลการอนุมัติการคืนเงิน และประมวลผลข้อมูลการจ่ายเงินเพื่อโอนเข้าบัญชีผู้ประกันตนแยกตามธนาคารต่างๆ

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันหลังการนำนวัตกรรมมาปรับใช้

การขอรับเงินสมทบไว้เกินคืน การให้บริการแบบเดิมผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิที่จะขอรับเงินคืนได้เนื่องจากไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และไม่ทราบข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าว ในส่วนของสำนักงานประกันสังคมก็ไม่ได้แจ้งสิทธิเหล่านั้นให้กับผู้ประกันตนทราบเป็นรายๆ ไป จึงทำให้ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เสียสิทธิ และเป็นการปฏิบัติงานที่เป็นเชิงรับเท่านั้น

ดังนั้น เมื่อมีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลแล้วทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวก และดำเนินการได้เร็วขึ้น ส่วนประชาชนก็ไม่ต้องเดินทางไปยื่นเรื่องด้วยตนเองซึ่งเป็นการประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางที่สำคัญทำให้ผู้ประกันตนทุกรายได้รับทราบสิทธิในการขอรับเงินคืน เนื่องจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบคืนเงินจะประมวลผลข้อมูลจำนวนเงินสมทบที่ชำระไว้เกินของผู้ประกันตนทุกรายและออกเป็นหนังสือแจ้งให้ผู้ประกันตนทราบ และเมื่อผู้ประกันตนแจ้งความประสงค์ขอรับเงินคืนกลับมายังสำนักงานประกันสังคมแล้ว ก็จะดำเนินการตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลเงิน

สมทบขอรับคืน บันทึกเลขที่บัญชีธนาคารเพื่อโอนเงิน และเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติการคืนเงิน และระบบจะโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกันตนโดยตรงต่อไปโดยระบบคืนเงินจะประมวลผลข้อมูลการอนุมัติคืนเงินสู่ส่วนกลางโดยอัตโนมัติ และเชื่อมไปสู่ระบบการจ่ายเงินคืนเข้าบัญชีผู้ประกันตน



สรุป 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 10 นาที

6. ผลการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาปรับใช้ในการให้บริการคืนเงินที่ชำระไว้เกินแก่ผู้ประกันตนทำให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการได้รับประโยชน์ ดังนี้

1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวก สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง เพราะโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้อย่างถูกต้อง
2) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลงจาก 5 ขั้นตอน เหลือเพียง 3 ขั้นตอน ลดระยะเวลาในการให้บริการจากเดิม 55 นาที เหลือเพียง 10 นาทีต่อราย
3) ผู้ประกันตนทุกรายที่ชำระเงินไว้เกินจะได้รับแจ้งสิทธิการขอรับเงินคืน จากสำนักงานประกันสังคม โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อด้วยตนเองทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ

นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศโดยออกแบบสำรวจ 600 ฉบับ ได้รับกลับคืน 447 ฉบับ ผลปรากฏความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 87.76 โดยผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีมากเป็นอันดับ 1 คือ ร้อยละ 92

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลข้อมูล รวมทั้งการพัฒนาโปรแกรมขึ้นมาใช้งานยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงมีปัญหาในเรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องใช้ความพยายามในการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่าง

หน่วยงาน ตลอดจนต้องติดตามผลการดำเนินการ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพบว่ายังต้องใช้เวลามากในการทดสอบระบบเพื่อให้ได้ระบบประมวลผลที่ถูกต้อง แม่นยำ

2. การประมวลผลแจ้งการคืนเงินถึงผู้ประกันตนยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เนื่องจากจะต้องรอคอยให้ข้อมูลการส่งเงินสมทบลงสู่ฐานข้อมูลให้ครบถ้วน จึงจะสามารถประมวลผลเงินสมทบของผู้ประกันตนที่ส่งเกินจำนวนได้อย่างถูกต้อง และทั่วถึงในช่วงเวลาเดียวกัน (ระยะเวลาที่ข้อมูลการส่งเงินสมทบลงฐานข้อมูลได้ครบถ้วน ประมาณ 3-4 เดือน)

8. บทสรุป

กระบวนงานการขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืนกองทุนประกันสังคม เป็นกระบวนงานที่สำนักงานประกันสังคมได้นำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ร่วมกันกับการพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกันตนที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว โดยโปรแกรมจะทำการแยกกลุ่มผู้ประกันตนทั่วประเทศที่ส่งเงินสมทบเกินจำนวนในแต่ละงวดเดือน และออกรายงานเป็นหนังสือที่ระบุรายละเอียดของผู้ประกันตนในแต่ละรายเพื่อจัดส่งให้ผู้ประกันตนแสดงความประสงค์รับเงินสมทบส่วนที่ชำระไว้เกินคืนต่อไป ซึ่งการคืนเงินสำนักงานประกันสังคมจะดำเนินการโอนคืนให้ผ่านทางบัญชีธนาคาร

จากการให้บริการในลักษณะใหม่นี้นับว่าสำนักงานประกันสังคมได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างมากจึงได้คิดสร้างสรรค์วิธีการให้บริการที่ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และได้รับประโยชน์ในสิทธิที่ผู้ประกันตนควรจะได้รับ อีกทั้งเป็นการปรับรูปแบบการให้บริการจากเดิมที่เป็นการให้บริการแบบเชิงรับมาเปลี่ยนเป็นการให้บริการแบบเชิงรุก กล่าวคือ เป็นการบริการที่ออกไปหาประชาชนไม่ใช้การบริการที่ประชาชนต้องเดินเข้ามาหาเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว

4. การให้บริการสืบค้นข้อมูลธุรกิจทางเว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

1. ลักษณะงานบริการ

กระบวนงานการให้บริการสืบค้นข้อมูลธุรกิจทางเว็บไซต์ เป็นการให้บริการข้อมูลธุรกิจจากฐานข้อมูลจดทะเบียนนิติบุคคล ข้อมูลการลงทุนของสัญชาติต่างๆ ที่เป็นนิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนภายในประเทศ รวมทั้งข้อมูลงบการเงินของนิติบุคคลจากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีอยู่แล้ว ซึ่งได้มีการพัฒนา ปรับปรุง และจัดระบบข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน และผู้ประกอบการในการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ หรือขยายการลงทุน หรือค้นหาแหล่งผู้ผลิต ลูกค้า โดยเป็นการให้บริการผ่านเว็บไซต์ www.dbd.go.th และมีข้อมูลที่ให้บริการจำแนกได้ดังนี้

1) ข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล ได้แก่ ข้อมูลรายการทางทะเบียนของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ซึ่งมีประมาณ 800,000 ราย
2) ข้อมูลสัญชาติของผู้ถือหุ้น เป็นรายชื่อผู้ถือหุ้นของบริษัทจำกัด
3) ข้อมูลงบการเงินเป็นหน้าที่ของธุรกิจที่ต้องจัดส่งงบการเงินประจำปีให้กรมธุรกิจการค้า ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร นิติบุคคลที่จดทะเบียนในต่างประเทศ และเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 300,000 รายต่อปี
4) ข้อมูลของคู่ค้าทางธุรกิจ เป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามาถค้นหาผู้ประกอบการที่มีลักษณะเป็นแหล่งวัตถุดิบ/บริการ หรือลูกค้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อหาวัตถุดิบ/บริการ/ลูกค้าต่อไป
5) ข้อมูลสำหรับการนำไปใช้วิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ เป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาธุรกิจที่สนใจ และนำมาวิเคราะห์ถึงศักยภาพของธุรกิจตนเอง รวมทั้งเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ หรือการขยายการลงทุนต่อไป

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การให้บริการสืบค้นข้อมูลธุรกิจแบบเดิม กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะให้ประชาชน/ผู้ประกอบการที่ต้องการจะขอข้อมูลนิติบุคคล หรืองบการเงินต้องไปติดต่อขอข้อมูลดังกล่าวที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเท่านั้น โดยไม่สามารถนำเอกสารออกไปได้ และถ้าผู้ขอรับบริการต้องการสำเนาเอกสารไปใช้ต้องทำการจดข้อมูลที่ตนเองต้องการไปเอง หรือขอถ่ายสำเนาเอกสารจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งจะเก็บค่าบริการด้วย จึงจะสามารถนำข้อมูลออกไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ตามที่ต้องการได้ เช่น นำไปวิเคราะห์/ประมวลผลข้อมูล นำไปจำแนกประเภทหมวดหมู่ธุรกิจ นำไปวิเคราะห์งบการเงิน หรือวิเคราะห์หาคู่ค้าทางธุรกิจเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ประกอบการ เป็นต้น ซึ่งการให้บริการด้วยวิธีดังที่กล่าวมาเป็นการให้บริการที่ไม่เกิดความสะดวก และความรวดเร็วทั้งต่อผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการให้บริการที่สิ้นเปลืองทรัพยากร และเวลาเป็นอย่างมากด้วย

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ประชาชนต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทาง รวมทั้ง อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการขอคัดสำเนาออกไปใช้งานด้วย

- ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอบข้อซักถาม หรือให้คำแนะนำกับประชาชน ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องใช้เจ้าหน้าที่จำนวนมากด้วย

- ผู้รับบริการต้องนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลผลเอง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก และไม่เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

4.วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหน้าที่ในการรับจดทะเบียนนิติบุคคล ให้บริการข้อมูลธุรกิจ กำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ โดยในเรื่องการให้บริการข้อมูลธุรกิจได้มีการจัดทำ “โครงการฐานข้อมูลสู่ธุรกิจ” เพื่อจัดทำฐานข้อมูล และวิเคราะห์ธุรกิจในเชิงลึกเพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ หรือขยายการลงทุนต่อไป โดยการนำข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลงบการเงิน และข้อมูลบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นมาวิเคราะห์ประมวลผล และจัดทำออกมาเป็นรายงานในรูปแบบต่างๆ ด้วยการพัฒนาโปรแกรมขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูล หรือใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนา และสร้างโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวออกไปในรูป Knowledge base Website ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และนับได้ว่าเป็นนวัตกรรมในการปรับปรุงงานที่เป็นการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม นอกจากนี้ ได้มีการปรับปรุงบริการในด้านอื่นๆ อีกดังนี้

- ปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทำให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น การจำแนกประเภทหมวดหมู่ธุรกิจให้ชัดเจน การรายงานผลการวิเคราะห์งบการเงิน การค้นหาโอกาสทางธุรกิจ และการหาคู่ค้าทางธุรกิจ เป็นต้น
- ปรับปรุงระบบการให้บริการจากเดิมประชาชนต้องเดินทางมาติดต่อขอข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นการจัดทำระบบข้อมูล และฐานข้อมูลการค้าให้แสดงบนอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการให้บริการทั้งในส่วนของผู้รับบริการ และหน่วยงานรัฐได้เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการประหยัด และสร้างความสะดวกให้กับประชาชน

5. สภาพการปฏิบัติงานหลังการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการจัดทำฐานข้อมูลธุรกิจให้เป็นระบบ และนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนลง ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น รวมทั้ง สามารถลดจำนวนผู้รับบริการที่เดินทางไปติดต่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยตรงลงได้ ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่สามารถไปปฏิบัติงานในส่วนอื่นที่มีความขาดแคลนได้และมีผลให้การบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีคุณค่าและเกิดประโยชน์แก่ทางราชการ และเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการให้แก่ประชาชนด้วย

6. ผลการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดทำฐานข้อมูลธุรกิจบนเว็บไซต์โดยแบ่งประเภทของข้อมูลเป็น 5 รูปแบบนั้น ได้ให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

6.1 ข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล

ฐานข้อมูลนิติบุคคลจะมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลโดยกำหนดเงื่อนไขในการดูข้อมูลที่ต้องการได้เอง สำหรับประเภทของข้อมูลจะแบ่งออกเป็นกลุ่มๆ โดยสามารถกำหนดการเลือกข้อมูลเป็นรายเดือน รายไตรมาส รายปี และกำหนดเลือกตามหมวดธุรกิจ ฯลฯ การแสดงผลข้อมูลสามารถเลือกให้แสดงเป็นมิติต่างๆ ได้ เช่น รูป ตาราง กราฟ เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการสำรวจวิเคราะห์ศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจ การขยายกิจการไปในพื้นที่เป้าหมาย ตรวจสอบความหนาแน่นของธุรกิจที่จะไปลงทุนว่าคุ้มค่าหรือไม่

6.2 ข้อมูลสัญชาติของผู้ถือหุ้น

เป็นข้อมูลรายชื่อผู้ถือหุ้นของบริษัทจำกัดที่ได้จัดส่งไว้เป็นหลักฐานต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลการลงทุนของต่างชาติในภาพรวม และแยกประเภทธุรกิจได้ โดยประโยชน์ที่จะได้รับจากข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบการหรือนักลงทุนของต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยทราบถึงประเภทธุรกิจในหมวดต่างๆ ที่คนต่างชาติเข้ามาลงทุน และสามารถศึกษาแนวโน้มความสนใจในการลงทุนของชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเพื่อประกอบการตัดสินใจขยายการลงทุนหรือการประกอบธุรกิจร่วมกับคนต่างชาติ

6.3 ข้อมูลงบการเงิน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้นำงบการเงินประจำปีของธุรกิจมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลงบการเงิน และนำมาประมวลผลวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการของบริษัทต่างๆ ในรอบปี เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ได้ตามความต้องการ

6.4 ข้อมูลคู่ค้าทางธุรกิจ

เป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาผู้ประกอบการที่มีลักษณะเป็นแหล่งวัตถุดิบหรือให้บริการ หรือลูกค้าเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการค้นหาแหล่งวัตถุดิบ ติดต่อการค้า ฯลฯ

6.5 ข้อมูลโอกาสทางธุรกิจ

เป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหารธุรกิจที่สนใจจะดำเนินธุรกิจ หรือขยายการลงทุน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ศักยภาพของตนเองเปรียบเทียบกับข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้องต่อไป ซึ่งเป็นการลดอัตราความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจด้วย

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

- ขาดงบประมาณในการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ผู้ขอรับบริการบางส่วนยังไม่เข้าใจขั้นตอนการเข้าดูเว็บไซต์ จึงรู้สึกไม่ได้รับความสะดวก และทำให้ใช้ระยะเวลามากด้วย
- มีข้อจำกัดของคอมพิวเตอร์ประชาชนที่คุณลักษณะพื้นฐานของเครื่อง อาจไม่รองรับกับระบบเทคโนโลยีของส่วนราชการได้

8. บทสรุป

การจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย เป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความพยายามของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในการมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งระบบฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์หาโอกาสในการประกอบธุรกิจที่สามารถป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ลงทุนได้ในระดับหนึ่ง อีกทั้ง ทำให้ธุรกิจขยายตัวไปในทิศทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศด้วย

5. การควบคุมอาชญากรรมและการจราจรด้วยระบบ E-POLICE ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. ลักษณะงานบริการ

การจัดตั้งศูนย์ควบคุมอาชญากรรม และการจราจรด้วยระบบ E-POLICE CENTER เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการควบคุมอาชญากรรม ของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี โดยเป็นศูนย์ปฏิบัติการดังนี้

1) การรับแจ้งเหตุจากประชาชน โดยมีศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย แจ้งข้อมูลเบาะแส ร้องเรียน ตลอดจนสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 4 คู่สาย ซึ่งเมื่อรับแจ้งแล้วสามารถดูแผนที่จากจอคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอยู่หน้าพนักงานฯได้ และระหว่างการสนทนาจะมีการบันทึกเสียงการสนทนาไว้ที่ COMPUTER SERVER ทุกรายการ และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

2) จัดทำฐานข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลท้องถิ่น ข้อมูลคดีที่เกิดทุกคดีทุกคดีไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถ ONLINE กับทุกสถานีตำรวจ และตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีได้ ซึ่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าวสามารถแสดงผลของสถานภาพอาชญากรรม และการแสดงข้อมูลแบบ G.I.S. ที่เป็น REAL TIME ทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันท่วงทีทุกเวลา

3) ติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ (TRACKING G.P.R.S.) ในรถสายตรวจทุกคัน เพื่อให้สามารถตรวจสอบควบคุมติดตามการปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดเวลา โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นที่ได้รับอนุญาตสามารถตรวจสอบได้ทันที ผ่านเครือข่าย INTERNET และสามารถตรวจสอบได้ว่าการไปถึงที่เกิดเหตุแต่ละคดีใช้เวลาเท่าใด โดยสามารถระบุได้ถึงนาทีและวินาที ขณะนี้ได้ติดตั้งในรถยนต์สายตรวจจำนวน 10 คัน และรถจักรยานยนต์สายตรวจ จำนวน 200 คัน

4) การควบคุมสั่งการรถสายตรวจให้เข้าระงับเหตุสามารถให้สายตรวจที่อยู่ใกล้ที่สุดเข้าดำเนินการได้เพราะพนักงานวิทยุสามารถมองเห็นจากจอมอนิเตอร์ว่าสายตรวจคันใดอยู่ใกล้ที่เกิดเหตุมากที่สุด รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทาง(NAVIGATOR) ตามแผนที่จนไปถึงที่เกิดเหตุได้ด้วย

5) การตรวจตู้แดง ปัจจุบันใช้ตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์ (E-RED BOX) ติดตั้งไว้ในสถานที่ต่าง ๆ จำนวน 300 ตู้ โดยตำรวจทุกนายในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,400 นาย จะต้องมีการตรวจตู้แดงโดยใช้บัตรแถบแม่เหล็ก (MAGNET CARD) ของแต่ละนายออกตรวจตามตู้แดงต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ โดยแต่ละครั้งต้องอยู่อย่างน้อย 3 นาที มีการรูดบัตร 2 ครั้ง ทำให้ตำรวจทุกนายต้องออกตรวจจริงและมีข้อมูลสถิติที่สามารถตรวจสอบได้เป็นวิทยาศาสตร์รวมทั้งเป็นการมอบอำนาจให้บุคลากรมาทำหน้าที่ตรวจด้วย

6) ติดตั้งคอมพิวเตอร์ชนิดจอสัมผัส (TOUCH SCREEN) ไว้ที่รถยนต์สายตรวจ ซึ่งเชื่อมโยงเครือข่ายจากสัญญาณ G.P.R.S. ทำให้หัวหน้าสายตรวจสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจได้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่เวร

7) มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด (C.C.T.V.) ทั้งที่ใช้ในการควบคุมการจราจรในถนนติวานนท์ ตลอดสายและมีการควบคุมสัญญาณไฟจราจรโดยระบบ A.T.C. (AREA TRAFFIC CONTROL) รวมทั้งติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด (C.C.T.V.) ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี เพื่อใช้ในการป้องกันอาชญากรรมอีกจำนวน 38 ตัว

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การควบคุมอาชญากรรมเดิม เน้นการจัดสายตรวจ การตรวจตู้แดง การระดมกวาดล้างและการตั้งจุดตรวจจุดสกัด(ตั้งด่าน) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวไม่สามารถเก็บข้อมูลการรับแจ้งเหตุจากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นวิทยาศาสตร์ตรวจสอบได้จริง จึงทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจดำเนินการได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การเก็บข้อมูลรวบรวมสถิติต่าง ๆ จะทำการรวบรวมและสรุปผลเป็นรายเดือนแล้วจัดทำเป็นนาฬิกาอาชญากรรม เพื่อใช้แสดงสถานที่และเวลาของที่เกิดเหตุพร้อมความถี่ซึ่งต้องใช้เวลาและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ และต้องใช้เวลานานกว่าจะนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ในการวางแผนป้องกันเหตุได้ ทำให้ข้อมูลไม่ทันสมัย เพราะปัจจุบันคนร้ายได้ปรับรูปแบบแผน

ประทุษกรรมตลอดเวลา และบางครั้งข้อมูลอาจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความเป็นจริงด้วย

2) การวางแผนการจัดสายตรวจ เดิมมักไม่ลงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจ เช่น สถานที่ เวลา หรือควรต้องเพิ่มความเข้มข้นในจุดใดเป็นพิเศษ เนื่องจากได้รับทราบข้อมูลที่ไม่ชัดเจน จึงทำให้การกำหนดเขตตรวจเป็นในลักษณะกว้างใช้เพียงระบบวิทยุสื่อสารคอยตรวจสอบและสั่งการ ซึ่งบางครั้งอาจทำให้การตรวจตราป้องกันเหตุไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์

3) การเข้าไประงับเหตุแต่ละครั้งที่ประชาชนขอความช่วยเหลือ ศูนย์วิทยุมักแจ้งให้สายตรวจที่รับผิดชอบเขตพื้นที่นั้นเป็นผู้รับผิดชอบเพียงฝ่ายเดียว ในขณะที่อาจมีสายตรวจเขตอื่นที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุมากกว่าไม่ได้รับแจ้งเพียงเพราะเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุไม่ทราบว่าสายตรวจสายใดอยู่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ใดในเวลานั้นๆ จึงอาจทำให้การไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า

4) การออกตรวจตราพื้นที่โดยทั่วไปที่ผ่านมาตำรวจที่รับผิดชอบในการตรวจมักจะเป็นตำรวจสายตรวจเพียงฝ่ายเดียวโดยจะทำการบันทึกเวลาออกตรวจที่ตู้แดง ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เพียงการดูบันทึกลงลายมือชื่อในสมุดเท่านั้น และทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการตรวจตราป้องกันภัยให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

5) การรับแจ้งเหตุจากประชาชน โดยทั่วไปใช้หมายเลขโทรศัพท์ทั่วไปทำให้ประชาชนจดจำยากและมีคู่สายน้อยทำให้การรับแจ้งจากประชาชนไม่ทันการ หรือหากประชาชนโทรศัพท์ด้วยหมายเลข 191 ก็จะไปติดที่ศูนย์รับแจ้งเหตุของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (ศูนย์ผ่านฟ้า) ซึ่งจะแจ้งเหตุทางวิทยุเข้ามาที่ศูนย์วิทยุของจังหวัดนนทบุรีอีกครั้ง ทำให้บางครั้งอาจได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดและล่าช้า ส่วนการปฏิบัติงานจะดำเนินการโดยการใช้วิธีจดบันทึกข้อความและในบางครั้งอาจจดข้อมูลคลาดเคลื่อน เมื่อจะตรวจสอบหลักฐานภายหลังก็ไม่อาจกระทำได้

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1) การเข้าถึงที่เกิดเหตุล่าช้า เนื่องจากบางครั้งสายตรวจที่รับผิดชอบในพื้นที่อยู่ห่างไกลจากที่เกิดเหตุ ทำให้การเข้าถึงที่เกิดเหตุล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน

2) การเข้าถึงที่เกิดเหตุไม่สามารถตรวจสอบเวลาได้อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ว่าใช้เวลาเท่าใดเกินกว่ามาตรฐานหรือไม่

3) การตรวจสอบสายตรวจทำได้ยาก บางครั้งหลังประชุมปล่อยแถวเจ้าหน้าที่ไม่ไปออกตรวจจริง ทำให้พื้นที่เกิดช่องว่างไม่มีการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้คนร้ายใช้เป็นโอกาสในการกระทำความผิด

4) สถานภาพอาชญากรรมไม่ตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยตรวจสอบจากข้อมูลการรับแจ้งเหตุ จากสมุดบันทึกประจำวัน ฯลฯ ทำให้ข้อมูลมีการคลาดเคลื่อนบางครั้งไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้น การวางแผนการตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงทำได้ยากและไม่ตรงกับสถานภาพอาชญากรรม

5) การตรวจจุดตรวจตู้แดงหรือการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจุดต่างๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ซึ่งเมื่อเทียบกับสัดส่วนกำลังพลทั้งหมดของหน่วยงานมีเพียง 1 ใน 3 หรือ 4 ของตำรวจทั้งหน่วยงาน อาทิ ในส่วนของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จากจำนวน 1,400 นาย เป็นเจ้าหน้าที่สายตรวจเพียงประมาณ 400 นาย เท่านั้น ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครอบคลุมทุกพื้นที่

4. วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

การควบคุมอาชญากรรมด้วยระบบ E-POLICE ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

ในปี 2547 จังหวัดนนทบุรี ได้อนุมัติงบประมาณบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการให้กับตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ตามโครงการ CALL CENTER จำนวน 6,000,000 บาท ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการควบคุมอาชญากรรม โดยนำงบประมาณที่ได้รับมาดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุ ONE CALL และติดตั้งระบบติดตามยานพาหนะ (TRACKING G.P.R.S) ให้กับรถจักรยานยนต์สายตรวจจำนวน 50 คัน รวมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูลคดีอาญา สำหรับนำข้อมูลการเกิดคดีมาวิเคราะห์ในการป้องกันเหตุ และระบบฐานข้อมูลงานอำนวยการ (ด้านกำลังพล งบประมาณการเงิน และงานพัสดุ) ซึ่งการดำเนินการในช่วงแรกถือว่าประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ จึงทำให้ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ได้รับงบประมาณอย่างต่อเนื่องตามโครงการ CALL CENTER ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 เป็นผลให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จนมีความทันสมัยทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอร์ฟแวร์ และมีการพัฒนาโครงการเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องอีกจนนำไปสู่ความสำเร็จที่เรียกในปัจจุบันว่า “ศูนย์ E-POLICE CENTER” ซึ่งเป็นศูนย์ที่มีการปฏิวัติการทำงานด้านการป้องกันอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ที่ได้รับการยอบรับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และยกย่องให้ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีเป็นต้นแบบ (MODEL) ในการปรับปรุงงานให้ทุกหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาตินำรูปแบบการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานโดยให้จัดตั้งศูนย์ในลักษณะเดียวกันทั่วประเทศ (จากมติที่ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำโครงการขอรับการสนับสนุนจากกองทุน O.D.A.(Offical Development Assistance)ประเทศญี่ปุ่น) ซึ่งจะมอบเงินทุนให้ประเทศไทยในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในลักษณะเดียวกับศูนย์ E-POLICE CENTER ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีตั้งแต่สำนักงานตำรวจแห่งชาติลงไปถึงระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศ

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

ปัญหาเฉพาะหน้าของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี คือ อัตรากำลังพลมีจำกัดในขณะที่ความเจริญต่าง ๆ รวมทั้งประชากรในจังหวัดนนทบุรีมีเพิ่มมากขึ้น หากไม่ปรับปรุงรูปแบบการจัดการหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการอาจทำให้ไม่สามารถดำเนินการในงานหน้าที่รับผิดชอบในการรักษาความสงบเรียบร้อยและการควบคุมอาชญากรรมได้อย่างมี

ประสิทธิภาพได้ ดังนั้นหลังจากได้นำโครงการ E-POLICE มาใช้จึงทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1) สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการ จัดระบบและเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถนำมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลได้อย่างมีระบบและลดขั้นตอนในการดำเนินงาน รวมทั้งสามารถทำการวางแผนปฏิบัติและใช้ทรัพยากรในการทำงานได้อย่างคุ้มค่า

2) สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมกำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแผนงานโดยสามารถแสดงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งทำให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานแบบมีเป้าหมายจนถึงระดับผู้ปฏิบัติ

3) สามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานทางด้านธุรการ และยังเป็นการระดมสรรพกำลัง (Empower) บุคลากรมาปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการออกปฏิบัติการควบคุมอาชญากรรมได้มากขึ้น โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรในภาพรวมแต่อย่างใด

8.4 อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเรียกใช้บริการตลอดจนได้รับการบริการจากตำรวจอย่างมีมาตรฐานและตรวจสอบได้จริง

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ในการตรวจจุดตรวจตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์ของตำรวจ ได้กำหนดให้เมื่อตำรวจรูดบัตรครั้งแรกแล้วต้องรอ อย่างน้อย 3 นาทีจึงจะรูดอีกครั้ง ถึงจะครบขั้นตอน เป็นไปตามหลักการตรวจที่เรียกว่า STOP WALK AND TALK ซึ่งในช่วงเวลา 3 นาทีดังกล่าว ตำรวจจะต้องเดินสอบถามข้อมูล เบาะแสหรือความต้องการของประชาชนในบริเวณใกล้เคียงจุดตรวจตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการหรือดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

- ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในการออกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงบริเวณที่ติดตั้งจุดตรวจตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์ ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงขึ้น

- การที่ตำรวจตรวจจุดตรวจตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น ทั้งยังได้มีการพูดคุยกับประชาชนระหว่างการรอตรวจจุดตรวจตู้แดงทำให้ประชาชนรู้สึกใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งส่งผลให้ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของประชาชนดีขึ้นด้วย

- ประชาชนสามารถร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซท์ ของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี โดยการแจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์จะมีการบันทึกข้อความไว้ทุกข้อความและจะพิมพ์ออกมาเป็นรายงานอัตโนมัติในทุกวันเพื่อให้หน่วยที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการ

- การรับแจ้งเหตุความเดือดร้อนหรือขอความช่วยเหลือของประชาชน เมื่อมีระบบติดตามยานพาหนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระบบรับแจ้งเหตุที่มีแผนที่ปรากฏแล้ว พนักงาน

วิทยุจะสามารถแจ้งสายตรวจที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุมากที่สุดไปยังสถานที่เกิดเหตุได้โดยเร็วทำให้สามารถช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1) ปัญหาในทางระบบเทคโนโลยีซึ่งเจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน หรือบางครั้งอุปกรณ์เกิดความเสียหาย ซึ่งมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขโดยได้มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อบกพร่องไว้อย่างเป็นระบบเพื่อแก้ไขให้ถูกต้องตามต้นเหตุ

2) ปัญหาของบุคลากร ที่ยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการ คิดว่าผู้บังคับบัญชาจะจับผิดตนด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งเป็นวิทยาศาสตร์ เมื่อเริ่มต้นโครงการได้รับการต่อต้านบ้างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเฉพาะสายตรวจ มีการทำให้อุปกรณ์ติดตามยานพาหนะใช้ไม่ได้ด้วยวิธีต่าง ๆ แต่ต่อมาบริษัทผู้ผลิตได้คิดค้นทางแก้ไข โดยนำอุปกรณ์ซ่อนไว้ใต้เบาะรถ เครื่องมือธรรมดาไม่สามารถเปิดได้ นอกจากนี้ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรียังได้จัดการฝึกอบรมให้ข้าราชการตำรวจเกิดความรู้ความเข้าใจ ในระบบ ทำให้การต่อต้านลดน้อยลงและเปลี่ยนเป็นการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนต่อไป

3) ปัญหาด้านงบประมาณ เนื่องจากระบบต้องมีค่าบำรุงรักษาระบบ ตลอดจนค่าบริการในระบบ (AIR TIME) ซึ่งต้องขออนุมัติงบประมาณปีต่อปี ดังนั้น หากไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน อาจเกิดปัญหาแต่ที่ผ่านมาพบว่าหน่วยราชการทั้งในส่วนของจังหวัดนนทบุรีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้าใจ และสนับสนุนงบประมาณมาโดยตลอด ดังนั้นปัญหาจึงได้รับการแก้ไขมาโดยตลอด

8. บทสรุป

การพัฒนาวิธีการควบคุมอาชญากรรมโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานนั้น มิใช่เป้าหมายสุดท้ายของตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีที่จะปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจ จึงยังคงไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นพัฒนานวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป โดยมีแนวทางในการพัฒนาเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- จัดทำและพัฒนาโปรแกรมการสอบสวนคดีอาญาให้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปในรูปแบบสำนวนการสอบสวนประเภทต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนอย่างครบถ้วนทุกประเด็นโดยข้อมูลในสำนวนคดีอาญาดังกล่าวจะถูกส่งเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลคดีอาญาโดยอัตโนมัติ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที นอกจากนี้ยังเป็นการแก้ปัญหาการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ได้ด้วย
- มีการพัฒนาระบบขอความช่วยเหลือภายในระยะรัศมี 500 เมตร รอบตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำเป็นลักษณะรีโมท เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจก็จะสามารถกดปุ่ม SOS ขอความช่วยเหลือได้ผ่านทางตู้แดงอิเล็กทรอนิกส์

- มีการพัฒนานำระบบ G.P.R.S. แบบชุดพกพา (PERONAL TRACKER) มาใช้ในงานสืบสวนหรือติดตามคนร้าย โดยขณะนี้จัดหาไว้แล้วจำนวน 10 ชุด

- มีการพัฒนาระบบกล้องไร้สาย (CAMERA TRACKER) โดยจะส่งสัญญาณผ่านระบบ G.P.R.S. เพื่อใช้ในการสืบสวน รวมทั้งมีการประชุมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติเป็นประจำ มีการตั้งคณะทำงานติดตามพัฒนาระบบ และเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานใหม่ให้หน่วยงานอื่น ๆ นำไปใช้งาน อาทิ ตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี และอีกหลายจังหวัด เป็นต้น

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ
ประเภทรางวัลดีเด่น (จังหวัด)
มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 1 กระบวนงาน ดังนี้

1. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอกในโครงการสุขภาพเบ็ดเสร็จ โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

1. ลักษณะงานบริการ

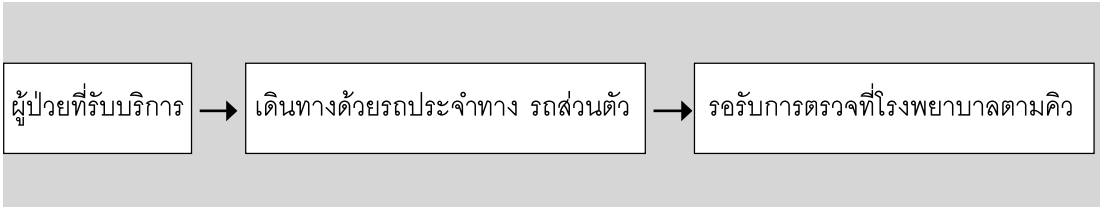
กระบวนงานการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก เป็นการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยตลอดจนการส่งเสริม ฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วยให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็ว รวมทั้งการป้องกันและควบคุมการเกิดโรคโดยการปฏิบัติงานจะดำเนินการร่วมกันระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สุขภาพชุมชน

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ระบบการบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตากใบ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกเฉลี่ยในปี พ.ศ.2548 และ พ.ศ.2549 อยู่ที่ 241 คน/วัน และ 202 คน/วัน ตามลำดับ ในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง เหนื่อยหอบ เป็นต้น ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่องตามนัด คิดเป็นร้อยละ 67 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด แต่ด้วยจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการซึ่งเกินกว่าที่อัตรากำลังบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลจะให้บริการได้ทัน ส่งผลให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาในการเข้ารับบริการโดยเฉลี่ย 70 นาที/ราย ทั้งนี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อการให้บริการรักษาที่มีประสิทธิภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

กล่าวโดยสรุป กระบวนการบริการรักษาพยาบาล เป็นรูปแบบการให้บริการที่โรงพยาบาลตั้งรับอยู่ในสถานบริการ ส่งผลให้ประชาชนที่มีจำนวนมากจากทุกพื้นที่ในอำเภอตากใบ มุ่งมาเข้ารับบริการเพียงจุดเดียว จนก่อให้เกิดปัญหาในการรอรับบริการล่าช้า เพราะบุคลากรกับผู้ป่วยไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งกระบวนการให้บริการมีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ป่วยที่รับบริการ → เดินทางด้วยรถประจำทาง รถส่วนตัว → รอรับการตรวจที่โรงพยาบาลตามคิว



3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การที่มีผู้ป่วยที่มารับบริการเกินกว่าที่อัตราบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลจะให้บริการได้ทัน ย่อมส่งผลกระทบต่อการให้บริการรักษาที่มีประสิทธิภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่แล้ว ปัญหาที่พบในอีกมุมหนึ่ง คือ ผู้ที่มารับบริการโดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรังย่อมมีประสบการณ์ที่ไม่ดีในการมารอรับบริการแต่ละครั้ง ที่จะต้องงดน้ำ งดอาหารตั้งแต่เช้าเพื่อรอรับการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และกว่าจะได้รับประทานอาหารก็เป็นเวลาหลัง 10.00 น. เป็นต้นไป ประกอบกับการที่ผู้ป่วยแต่ละรายมีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี หากจะมารับบริการเป็นประจำจะต้องเสียทั้งใช้จ่ายทั้งค่ารถโดยสาร และเวลาที่ควรจะนำไปหารายได้มาใช้จ่ายในแต่ละวัน ดังนั้น ในระยะหลังจึงปรากฏว่าอัตราผู้ป่วยไม่มาตามนัด การขาดการรักษาที่ต่อเนื่องอยู่ที่ร้อยละ 7 (ปี พ.ศ. 2546-2547) และจำนวนผู้ป่วยที่มาเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลด้วยอาการแทรกซ้อนจากโรคเรื้อรังซึ่งสามารถป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดขึ้นได้มีเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จนทางโรงพยาบาลจำเป็นต้องขยายขนาดหอผู้ป่วยในจากเดิม 30 เตียง เป็น 60 เตียงในปัจจุบัน

จากสภาพปัญหาที่พบโรงพยาบาลตากใบ ได้หาแนวทางดำเนินงานเพื่อผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก และนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ ทั้งนี้ ในการดำเนินงานต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรซึ่งมีอยู่จำกัดในการให้บริการ ตลอดจนแก้ไขปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ โดยการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกัน ไปให้บริการ และจ้างลูกจ้างเข้ามาช่วยเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนเพื่อให้งานในโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้ง ช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการออกไปให้บริการ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังได้ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวลดลง

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

1) กำหนดรูปแบบการให้บริการในลักษณะหน่วยบริการ One Stop Service ของโรงพยาบาลตากใบนับเป็นการดำเนินการที่เป็น**การสร้างสรรค์งานบริการขึ้นมาใหม่ในหน่วยงาน** โดยการดำเนินงานจะให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหมุนเวียนออกไปให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ต้องเดินทางไกล ลดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย เพิ่มความสะดวกให้ผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งเป็นการให้บริการด้านสุขภาพแบบเบ็ดเสร็จที่มีทีมงานประกอบด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพซึ่งมีความชำนาญในการให้บริการในแต่ละด้าน พร้อมกับกำหนด แผนการออกหน่วยให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้มีผลกระทบกับการให้บริการในโรงพยาบาล โดยมีหน่วยที่ออกให้บริการทั้งหมด 7 พื้นที่ (7 ตำบล)

2) มีการบริหารจัดการสำหรับผู้ป่วยที่ต้องมารับยาต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการมีจำนวนที่เหมาะสมกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ช่วยให้ผู้ป่วยไม่ต้องเสียเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป โดยการกำหนดวันนัดให้กระจายแต่ละสัปดาห์ ไม่กระจุกตัวที่สัปดาห์ใดสัปดาห์หนึ่ง ตลอดจนจัดทำเป้าหมายการให้บริการของผู้ป่วยที่มารับบริการว่าจะต้องให้บริการผู้ป่วยให้เสร็จสิ้นภายในเวลาไม่เกิน 12.00 น.

3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์สุขภาพชุมชน มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสืบค้นประวัติผู้ป่วย สิทธิการรักษา ตลอดจนแผนการดูแลรักษาในอดีต ทำให้สะดวกต่อการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม ประกอบการวินิจฉัยหรือเป็นข้อมูลในการวางแผนส่งเสริมสุขภาพบุคคล ครอบครัว ชุมชน ต่อไป

4) นอกจากนี้ **ยังได้เพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการ** โดยการนำนักวิชาการสาธารณสุขและเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนออกให้บริการร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้การออกให้บริการเป็นไปในรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีบทบาทหลักในการร่วมประเมินสถานการณ์ด้านสุขภาพของชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ซึ่งเป็นการควบคุมจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เข้าสู่ระบบเพิ่มขึ้น และการที่มีนักวิชาการสาธารณสุขและเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ป่วยในเชิงรุกยังเป็นการช่วยให้โรงพยาบาลสามารถทราบสภาพสิทธิของผู้ป่วยที่มีปัญหา อาทิ สิทธิว่าง สิทธิการรักษาซ้ำซ้อน เป็นต้น ผลที่ได้ทำให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินการแก้ไข และชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบได้ทันท่วงที เป็นการอำนวยความสะดวกที่ส่งผลดีที่ต่อผู้ให้บริการที่สามารถบริหารจัดการงบประมาณตามสิทธิ์ของผู้ป่วยได้เต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งลดปัญหาการร้องเรียนด้านการบริการลง สำหรับผู้ป่วยเองก็ไม่ต้องกังวลใจในการไปรับการรักษากรณีฉุกเฉินว่าจะต้องเป็นผู้รับภาระค่ารักษาทั้งหมดเพียงฝ่ายเดียว

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ผู้ป่วยใช้เวลาในการเดินทางไปรับบริการ ณ จุดให้บริการแบบ One Stop Service ในสถานีอนามัยใกล้บ้าน ส่งผลให้ผู้ป่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายลง สำหรับกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรัง คือ ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง และเบาหวาน สามารถมายื่นบัตรไว้และมารับบริการเสร็จภายในเวลาที่กำหนดซึ่งเป็นที่รับทราบโดยทั่วกัน คือ ภายในเวลาไม่เกิน 12.00 น. สำหรับพื้นที่ออกบริการช่วงเช้า และไม่เกิน 16.30 น. สำหรับพื้นที่ออกบริการช่วงบ่าย ซึ่งการที่ผู้ป่วยสามารถกำหนดระยะเวลาได้อย่างแน่นอน ย่อมก่อให้เกิดผลดีกับผู้ป่วยบางรายที่มีกิจธุระเร่งด่วน เนื่องจากสามารถที่จะจัดสรรเวลาเพื่อไปทำกิจธุระได้อย่างลงตัวโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการรักษาต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถขจัดปัญหาการที่ผู้ป่วยต้องอดอาหารเป็นเวลานานเพื่อรอตรวจทางห้องปฏิบัติการลงได้อย่างสิ้นเชิงด้วย

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการได้รับบริการที่สะดวกทั้งด้านสถานที่ซึ่งมีรองรับอย่างเพียงพอ ไม่แออัดเหมือนอดีต อีกทั้ง จำนวนผู้ป่วยในแต่ละวันเริ่มคงที่ ไม่เพิ่มสูงขึ้นมาก ทำให้โรงพยาบาลสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับความต้องการได้ ส่งผลให้ระยะเวลาในการรับบริการลดลง จากเดิมระยะเวลาในการเข้ารับบริการโดยเฉลี่ยลดลงจาก 70 นาที/ราย เหลือเพียง 30 นาที/ราย นอกจากนั้นอัตราการขาดนัด การขาดการรักษาที่ต่อเนื่อง ของผู้ป่วยโรคเรื้อรังลดลง จากเดิมเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี ในปี 2546- 2547 เหลือเพียงเฉลี่ย ร้อยละ 4-5 ในปัจจุบัน

ผลที่ตามมาอย่างเห็นได้ชัดอีกสิ่งหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 82.40 ในปี 2548 เป็น ร้อยละ 85.60 ในปี 2549 สำหรับผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจในการให้บริการก็สูงขึ้นเช่นกัน จากเดิมร้อยละ 72.80 ในปี 2548 เป็น ร้อยละ 76.40. ในปี 2549

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1) สถานการณ์เหตุการณ์ไม่สงบรายวัน จำเป็นให้การปฏิบัติงานต้องเพิ่มความระมัดระวัง ดังนั้นอาจต้องปรับเปลี่ยนเวลาทำงานของเจ้าหน้า ซึ่งมีผลทำให้การบริการล่าช้า และผู้รับบริการต้องรอนาน
2) ยานพาหนะที่ใช้เดินทางของเจ้าหน้าในการออกหน่วยให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมีสภาพเก่า บางครั้งมีปัญหารถเสียทำให้เป็นอุปสรรคในการเดินทางเป็นอย่างมาก
3) ช่วงการเปิดบริการใหม่ ๆ คนไข้ที่มารับบริการมาก การจัดการในการกระจายผู้รับบริการในแต่สัปดาห์ยังไม่ดี ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ผู้รับบริการจะรอรับบริการนานขึ้นด้วย

4) ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการแบบหน่วยบริการเบ็ดเสร็จว่าดำเนินการเพื่ออะไร โดยเข้าใจว่าเป็นการออกหน่วยเคลื่อนที่ธรรมดา ทำให้ประชาชนออกมารับบริการเพียงการรับยาโดยไม่มีข้อบ่งชี้ว่าเป็นโรคอะไรเป็นจำนวนมาก

8. บทสรุป

จากการดำเนินงานสร้างสรรค์นวัตกรรมสุขภาพแบบเบ็ดเสร็จสามารถลดระยะเวลาในการรับบริการของผู้ป่วยทั้งที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลและหน่วยบริการ One Stop Service อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการให้บริการของโรงพยาบาลที่สามารถมีเวลาในการแนะนำการรักษาและฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยได้ละเอียดเพิ่มขึ้น จนก่อให้เกิดความเชื่อใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ป่วย นอกจากนั้นระบบบริการที่เพิ่มขึ้นยังเป็นการเพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงระบบบริการของผู้ป่วยที่สามารถเลือกระบบบริการได้ตามความสะดวกของตน สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลออกมาดีขึ้นทั้งในสายตาของผู้ป่วย และชุมชนโดยรอบ เห็นได้จากระดับความพึงพอใจทั้งของผู้ให้และผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ
ประเภทรางวัลดีเด่น (สถานบันอุดมศึกษา)
มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 1 กระบวนงาน ดังนี้

1. การให้บริการผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ลักษณะงานบริการ

การให้บริการรักษาผู้ป่วยที่เริ่มมีอาการของโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน โดยการใช้ยาละลายลิ่มเลือดอย่างรวดเร็ว ณ ห้องฉุกเฉิน โรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันเป็นโรคที่มีอัตราการเสียชีวิตเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ หากได้รับการรักษาล่าช้า ดังนั้น การปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้เพื่อจะได้สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลา สำหรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีอาการเมื่อมาถึงโรงพยาบาล จะต้องผ่านกระบวนการรักษาที่เริ่มตั้งแต่การประเมินคัดกรอง แพทย์ตรวจวินิจฉัย สั่งการรักษา ได้รับการรักษาตามแผนการรักษา ซึ่งมีทั้งสิ้น **8 ขั้นตอน ระยะเวลาเฉลี่ย 147 นาที (มาตรฐานสากล 30 นาที อัตราการตาย 7%)**

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการศึกษาทบทวนข้อมูลผลลัพธ์การดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันของทีมดูแลรักษาโรคหัวใจร่วมกับทีมห้องฉุกเฉิน พบว่าการรักษาผู้ป่วยด้วยยาละลายลิ่มเลือดตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2544-2545 มีระยะเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันมาถึงโรงพยาบาลจนกระทั่งได้รับยาละลายลิ่มเลือดเฉลี่ย 147.4 นาที นานกว่ามาตรฐานสากล 5 เท่า อัตราการตาย 23.5 % (สากลอัตราการตาย 7 %) และเมื่อวิเคราะห์กระบวนการบริการที่เป็นสาเหตุของความล่าช้า แล้วพบว่าเกิดจากปัจจัยด้านบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการ และวิธีการวัด รวมทั้ง จากการวิเคราะห์ปัจจัยของความแปรปรวนด้วยเทคนิคก้างปลา (Fishbone diagram) พบว่าตั้งแต่ผู้ป่วยมีอาการจนกระทั่งมาถึงโรงพยาบาล จะต้องผ่านกระบวนการักษา เริ่มตั้งแต่การประเมินคัดกรอง แพทย์ตรวจวินิจฉัย สั่งการรักษา และได้รับการรักษาตามแผนการรักษามีขั้นตอนในการดำเนินงานทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน ใช้เวลาเฉลี่ย 147 นาที

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

โรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน (ST Elevation acute myocardial infarction) เป็นโรคที่มีโอกาสเสียชีวิตกะทันหัน อัตราการเสียชีวิตเป็นอันดับหนึ่งในประเทศตะวันตก และเป็นอันดับสองในประเทศไทย (สถิติกระทรวงสาธารณสุข 2549) สำหรับ**ประเด็นปัญหา**ของการรักษาพยาบาลโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน มีดังนี้

1) ผู้ป่วยที่เกิดโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน เกินกว่าครึ่งหนึ่งจะเสียชีวิตก่อนมาถึงโรงพยาบาล แม้มาถึงโรงพยาบาลแล้วก็มีโอกาสเสียชีวิตได้ภายใน 3 ชั่วโมงแรก (Harrison's principle of Internal Medicine 16 th Ed. 2005)

2) ปัจจุบันมาตรฐานการรักษาพยาบาล และอัตราการตายของผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันในประเทศไทยยังไม่เทียบเท่าสากล สำหรับประเทศไทยผู้ป่วยที่รอดชีวิตมาถึงโรงพยาบาลจะเสียชีวิตขณะที่รักษาในโรงพยาบาลประมาณร้อยละ 17 (Thai ACSR: 2002) เปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกาอัตราตายมีเพียงร้อยละ 7

3) ความรวดเร็วในการประเมิน วินิจฉัยและการตัดสินใจสั่งการรักษา จะมีความสัมพันธ์กับอัตราการตาย อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อน ความพิการและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว

4) จากงานวิจัยและแนวปฏิบัติสากลสำหรับการดูแลรักษาโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในการคัดกรอง การวินิจฉัย และการตัดสินใจสั่งการรักษาที่รวดเร็ว กล่าวคือ การซักประวัติ ตรวจร่างกาย ทำคลื่นไฟฟ้าหัวใจเพียง 12 leads และวิธีการรักษาที่เป็นมาตรฐานสากลในปัจจุบันนี้ คือ การรักษาด้วยยาละลายลิ่มเลือด หรือขยายหลอดเลือดหัวใจ ซึ่งการรักษาจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาตั้งแต่เริ่มมี

อาการจนกระทั่งได้รับการรักษา ดังนั้น ทุกๆ นาทีของการรักษาที่ล่าช้า หมายถึง ปริมาณของกล้ามเนื้อหัวใจถูกทำลายสูญเสียไปอย่างถาวรทำให้มีโอกาสเสียชีวิต หรือเกิดความพิการสูง และทำให้การรักษามีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นด้วย เพราะต้องอยู่โรงพยาบาลนาน รวมทั้งในระหว่างการรักษาอาจมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะแทรกซ้อน และภาวะโรคซ้ำด้วย

5) การศึกษาที่เป็นมาตรฐานสากลในสหรัฐอเมริกา พบว่าเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยที่มีอาการของโรคที่น้อยกว่า 12 ชั่วโมงมาถึงโรงพยาบาลจนกระทั่งได้รับการรักษาด้วยยาละลายลิ่มเลือด (Door-to-Drug Time) ต้องต่ำกว่า 60 นาที จะมีอัตราการตายต่ำ จากข้อมูลของประเทศไทย พบว่าค่าเฉลี่ยของสมาคมแพทย์โรคหัวใจ (Thai ACSR) เท่ากับ 100 นาที

6) การปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานซึ่งอยู่ต่างภาควิชา รวมทั้งเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายระดับ ตั้งแต่อาจารย์แพทย์หน่วยโรคหัวใจ อาจารย์แพทย์ห้องฉุกเฉิน แพทย์ประจำบ้านอายุรศาสตร์ปีที่ 1-3 ผู้ช่วยอาจารย์แพทย์โรคหัวใจ ผู้ปฏิบัติฝ่ายแพทย์ที่มีการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงทุกเดือน และทุกปี พยาบาลประจำการห้องฉุกเฉิน พยาบาลประจำการหอผู้ป่วยวิกฤตทั้งซีซียูและไอซียู ระบบการเบิกจ่ายยาละลายลิ่มเลือดเก็บที่ห้องยา (ต้องรอซื้อ) ต้องรอเตียงว่างจากหอผู้ป่วยซีซียู ต้องรอการหมุนเวียนย้าย ต้องรอพนักงานเวรเปล ตามลำดับ รอลิฟต์ ซึ่งมีเพียง 4 ตัว (ห้องฉุกเฉินอยู่ชั้น 1 หอผู้ป่วยวิกฤตอยู่ชั้น 9) ไม่มีแนวปฏิบัติการรักษาโรคหัวใจขาดเลือดเฉียบพลันที่ชัดเจน การทำงานไม่เป็นทีม (ไม่มีการประชุมข้ามสายงาน) ระบบการปฏิบัติงานเดิม คือ ต้องให้ยาละลายลิ่มเลือดเฉพาะที่หอผู้ป่วยซีซียูหรือไอซียู เท่านั้น ทำให้ทั้งแพทย์และพยาบาลที่เกี่ยวข้องต่างคุ้นเคยกับระบบเดิม

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุงงาน

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่นับเป็น**การสร้างสรรค์วิธีการทำงาน** และเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการ ซึ่งการดำเนินการต้องอาศัยพลังและแรงผลักดันหลายประการ โดยทีมรักษาโรคหัวใจได้มอบหมายให้อาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญโรคหัวใจและพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงสาขาโรคหัวใจ รับผิดชอบในการพัฒนาระบบตั้งแต่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริการทุกขั้นตอน ทบทวนแนวปฏิบัติต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเฉพาะโรคหัวใจขาดเลือดเฉียบพลันที่เป็นสากล จัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมกระบวนการทุกขั้นตอนของการรักษาตั้งแต่การประเมินคัดกรอง ตรวจ วินิจฉัย และสั่งการรักษาด้วยยาละลายลิ่มเลือด โดยมีเป้าหมายให้ได้ผลลัพธ์ของกระบวนการรักษาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและปลอดภัย ทั้งนี้ แนวปฏิบัติของกระบวนรักษาจะต้องสอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงานของคณะแพทย์ พร้อมกับกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพ ดังนี้

(1) ผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันชนิด STEMI /New LBBB ทุกรายต้องได้รับการประเมินและทำ ECG ภายใน 10 นาทีที่มาถึงโรงพยาบาล

(2) Cardiology fellow จะต้องไปถึง ER ใน 10-15 นาที หลังได้รับโทรศัพท์ปรึกษา จะต้องวินิจฉัยและสั่งการรักษาภายใน 10 นาที

(3) ผู้ป่วยทุกรายต้องได้ยาละลายลิ่มเลือดที่ห้องฉุกเฉิน โดยไม่ต้องรอเตียงซีซียู

(4) หลังได้ยาละลายลิ่มเลือดต้องย้ายเข้าซีซียูภายในเวลาน้อยกว่า 30 นาที

(5) ขั้นตอนการเคลื่อนย้ายไปซีซียูต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยฟื้นชีวิต โดยมีแพทย์และพยาบาลตามไปด้วย

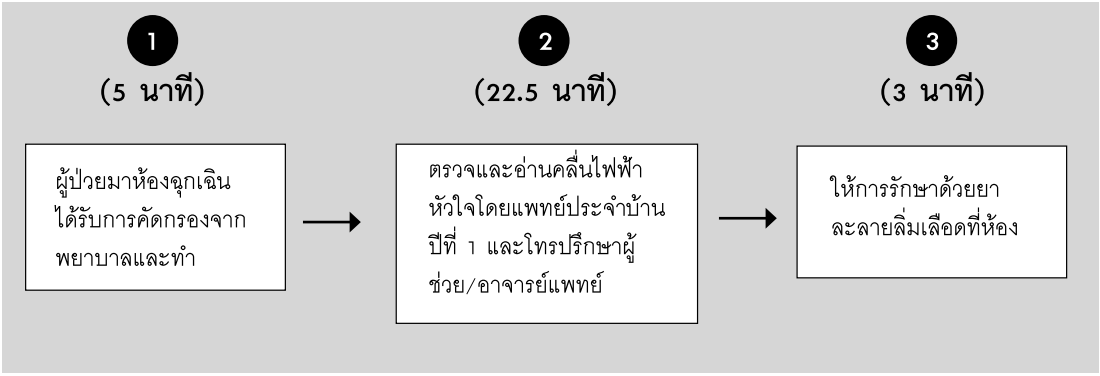
(6) ต้องเตรียมรถฉุกเฉินและเครื่องช็อคไฟฟ้าหัวใจไว้ข้างเตียงตลอดเวลาที่กำลังได้ยาละลาย ทั้งนี้ ได้กำหนดระยะเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาลจนกระทั่งได้ยาละลายลิ่มเลือด (Door to Drug) < 40 นาที

นอกจากนี้ มีการจัดทำแนวปฏิบัติ และแบบประเมินที่ง่ายต่อการปฏิบัติและปลอดภัยต่อผู้ป่วย มีการจัดสำรองชุดยาละลายลิ่มเลือดและกระเป๋าชุดช่วยฟื้นชีวิตขณะเคลื่อนย้าย ณ ห้องฉุกเฉิน จัดทำแผ่นโปสเตอร์เกี่ยวกับอาการสำคัญของโรคและแนวปฏิบัติเบื้องต้นลงเว็บไซต์ผ่านจอคอมพิวเตอร์ทั่วทั้งคณะฯ อย่างต่อเนื่อง มีระบบเฝ้าติดตามประเมินผลการใช้แนวปฏิบัติผู้ป่วยเป็นรายคน มีการวิเคราะห์ปัจจัยของความล่าช้าอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงแก้ไขแนวปฏิบัติให้นำสมัย อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและบันทึกเอกสาร มีการประชุมข้ามทีมรักษาทุก 2 เดือนเพื่อรายงานสภาพปัญหา หรือปรึกษาหารือร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคอย่างสร้างสรรค์ ชมเชยและให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ มีการประชุมให้ความรู้ด้านวิชาการประจำทุกปีระหว่างทีมสหสาขา

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานใหม่ที่เน้นความรวดเร็วแต่ต้องปลอดภัย โดยให้ยาละลายลิ่มเลือดที่ห้องฉุกเฉินเพื่อลดขนาดรอยแผลบนกล้ามเนื้อหัวใจที่ตาย ซึ่งจะมีผลลดภาวะแทรกซ้อนและลดการเสียชีวิตได้นั้น ทำให้สามารถลดขั้นตอนการรักษาลงจากเดิม 8 ขั้นตอน เหลือ 3 ขั้นตอน ทั้งนี้ การต้องปรับลดขั้นตอนการทำงานหลายอย่างต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทั้งที่อยู่ต่างภาควิชา ต่างหน่วยงาน บุคลากรทางการแพทย์หลายฝ่าย และหลายระดับตั้งแต่แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติเฉพาะโรคแบบทีมสหสาขาที่บูรณาการจากงานวิจัยที่ครอบคลุมตั้งแต่ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยแนวปฏิบัติจะครอบคลุมทุกกระบวนการตั้งแต่ผู้ป่วยมาห้องฉุกเฉินจนกระทั่งได้รับการรักษาด้วยยาละลายลิ่มเลือดที่ห้องฉุกเฉิน นั่นคือ Clinical Practice Guideline (CPG), Care map แบบประเมิน และบันทึกจำแนกอาการและความเสี่ยง แผนการรักษาแพทย์ (Order format) แนวปฏิบัติการพยาบาลระหว่างเคลื่อนย้ายเข้าหอผู้ป่วยวิกฤต และขณะพักรักษาพักฟื้นในโรงพยาบาล ปัจจุบันขยายกระบวนการรักษาต่อเนื่องจนกลับไปอยู่บ้าน

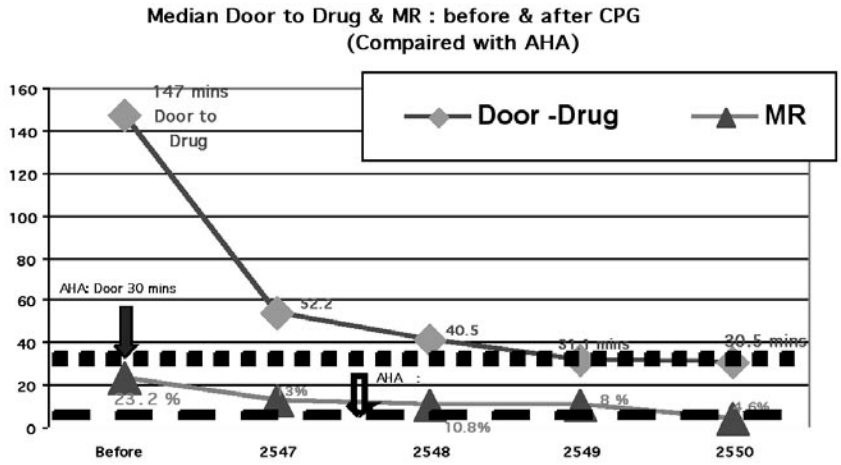
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



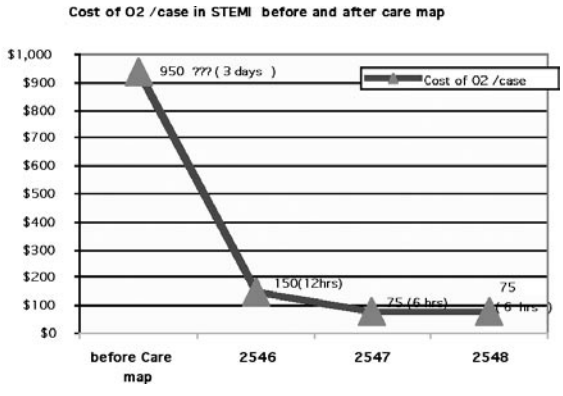
สรุปมี 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลาเฉลี่ย 30.5 นาที อัตราการตาย 4.6%
(มาตรฐานสากล 30 นาที อัตราตาย 7 %)

นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดรูปแบบการทำงานแบบทีมสหสาขาที่ทำให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน และเต็มใจที่จะปรับแก้ไขจนกระทั่งกลายเป็นงาน โดยการดำเนินการมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความล่าช้าจากการใช้ CPG & Care map ครบ 1 ปี โดยทำ Root Cause Analysis ทั้งนี้ หากมีปัญหาจะมีแนวทางการแก้ปัญหาด้วยกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง คือ ระบบ P-D-S-A = Plan (The trial is developed); Do (The trial is performed and Data is collected); Study (The data studied and compared to previous knowledge; and Act (Change are made based on the new knowledge) และพัฒนากลยุทธ์ให้เกิดการปฏิบัติตาม CPG & Care map รวมทั้ง มีการจัดให้มีการปฐมนิเทศให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ การอ่านคลื่นไฟฟ้าหัวใจแก่แพทย์ฝึกหัดแพทย์ประจำบ้านทั้งอายุรศาสตร์และเวชศาสตร์ฉุกเฉินที่ต้องหมุนเวียนมาประจำห้องฉุกเฉินทุกเดือนและทุกปี โดยให้ Cardiology Fellow (ที่ประจำห้อง Exercise Stress Test) เป็นผู้รับผิดชอบปฐมนิเทศทุกเดือนให้กับแพทย์ประจำบ้านปีที่ 1 ปีที่ 2 และแพทย์ฝึกหัด (ประจำห้องฉุกเฉิน) รวมทั้งสอนทบทวนเกี่ยวกับคลื่นไฟฟ้าหัวใจ และให้เอกสาร CPG & Care map โดยกรณีที่แพทย์ประจำบ้านกำลังยุ่งหรือติดพันในการรักษาผู้ป่วยอื่นที่อาการหนัก หากพยาบาลห้องฉุกเฉินหรือแพทย์ฝึกหัดเป็นผู้เห็นคลื่นไฟฟ้าหัวใจบ่งชี้แสดงภาวะกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันให้สามารถโทรปรึกษา Cardiology Fellow ได้โดยไม่ต้องรอหัวหน้าเวรแพทย์ประจำบ้าน

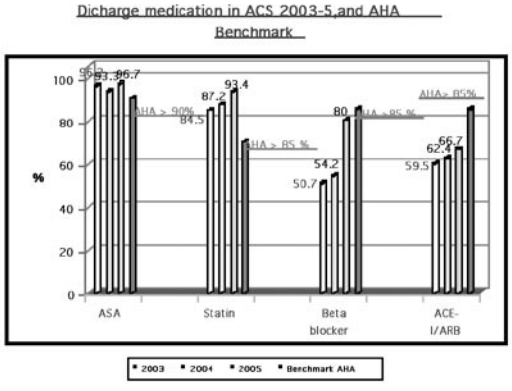
6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้



ผลลัพธ์จากการลดขั้นตอนการปฏิบัติการบริการรักษาโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน



ผลลัพธ์ด้านการลดค่าใช้จ่าย



ผลลัพธ์ของการรักษาแบบทีมสหสาขาหลังกลับบ้านเทียบกับมาตรฐานสากล

ผลลัพธ์อื่นจากการปรับระบบบริการใหม่

- ทั้งแพทย์และพยาบาลสามารถใช้ Pain scale สำหรับผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการดูแลแบบองค์รวม
- สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการที่วันนอนในหอวิกฤตลดลงจาก 3 วันเหลือ 1 วัน และลดการใช้ออกซิเจนเหลือ 6-12 ชั่วโมง
- กระบวนการรักษาที่รวดเร็วช่วยลดการตายของกล้ามเนื้อหัวใจเป็นวงกว้าง ลดภาวะแทรกซ้อน และลดอัตราการตาย
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับดีมากสูงกว่า 98 % (จากแบบสอบถาม)
- เกิดการขยายระบบเชื่อมโยงการดูแลอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งกลับไปอยู่บ้าน ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ (Disease /Case management)
- เพิ่มบรรยากาศการทำงานเป็นทีมสหสาขาที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง
- ผลลัพธ์จากโครงการฯ แสดงถึงคุณภาพของการดูแลรักษาที่ได้มาตรฐานสากลที่เป็นรูปธรรม คือ อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนและอัตราการตายที่ลดลง ระยะเวลาการอยู่โรงพยาบาลที่สั้นลง และผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพทุกฝ่ายต่างรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมช่วยผลักดันให้คณะฯ ได้มีระบบการดูแลรักษาที่ใกล้เคียงมาตรฐานสากล ซึ่งจะเป็นปัจจัยกระตุ้นที่เพิ่มแรงจูงใจในการพัฒนารูปแบบการดูแลรักษาอื่นๆ ที่มีความเป็นมาตรฐานในระดับสากลมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในความสำเร็จและเพิ่มพลังในการพัฒนางานบริการคุณภาพอื่นๆ ต่อไป
- เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- เป็นต้นแบบการเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพให้กับหน่วยงานอื่นๆและโรงพยาบาลทั่วประเทศ

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

- การพัฒนา CPG & Care map ,Standing Order for Fast Tract ต้องใช้ระยะเวลานาน
- การติดต่อประสานเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรหลายหน่วยงานจากทีมที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอสำรองยาละลายลิ่มเลือดที่ห้องฉุกเฉิน ยังต้องการได้รับความร่วมมือที่มากขึ้น
- ความพร้อมของบุคลากรทั้งฝ่ายแพทย์และพยาบาลในระยะเริ่มต้น (ปี 2546) ต้องพบปะอธิบายแก่แพทย์และพยาบาลเป็นรายคนและกลุ่ม

- ในระยะแรก ทั้งผู้รับผิดชอบนวัตกรรมทั้งฝ่ายแพทย์และพยาบาลจะเป็นผู้ลงพื้นที่และมีแรงต่อต้านทำให้รู้สึกท้อ และยังขาดความรู้เกี่ยวกับระบบการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องอาศัยปรึกษาผู้รู้เฉพาะทาง
- การลงบันทึกในแบบประเมินไม่ครบถ้วน เนื่องจากหลายฝ่ายยังติดกับการบันทึกข้อมูลตามระบบลงเวชระเบียนเดิม
- การติดตามข้อมูลผู้ป่วยอย่างละเอียดเป็นรายคนและประมวลผล ทำให้ผู้ปฏิบัติบางรายคิดว่าเป็นการจับผิด แต่ด้วยการตอบกลับเฉพาะคือ หากเป็นปัญหาจากระบบการพยาบาลจะมีพยาบาลผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงเป็นผู้แจ้งต่อฝ่ายพยาบาล สำหรับฝ่ายแพทย์มีอาจารย์แพทย์โรคหัวใจเป็นผู้ตอบกลับให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจ

8. บทสรุป

จากระบบบริการสุขภาพที่ให้บริการแบบระบบราชการซึ่งมักปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยเฉพาะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับหลายๆ หน่วยงานและต่างวิชาชีพทำให้ผลลัพธ์เชิงคุณภาพที่ผู้รับบริการควรจะได้รับไม่ได้คุณภาพ และผู้รับบริการไม่ปลอดภัย ดังนั้นการดำเนินการพัฒนาปรับเปลี่ยนระบบการบริการรักษาใหม่แบบบูรณาการสร้างสรรค์ช่วยให้สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติการบริการลงได้ ส่งผลอย่างมหาศาลทั้งต่อผู้ป่วย (อัตราการตายลดลง คุณภาพชีวิตดีขึ้นจากกล้ามเนื้อหัวใจถูกทำลายน้อยลง) การบริหารจัดการทรัพยากรสุขภาพที่มีประสิทธิภาพคุ้มค่า ยกระดับภาพลักษณ์ความเป็นคณะแพทย์ฯ ในระดับภูมิภาคเอเชีย และเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ต่างภาควิชา นอกจากนี้ จากผลการปรับเปลี่ยนทำให้ทีมรักษาโรคหัวใจสามารถพัฒนาต่อยอดสำหรับผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงอื่นจากโรคหัวใจ ได้แก่ ผู้ป่วยหัวใจวาย หลังทำหัตถการหัวใจ เป็นต้น

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ
ประเภทรางวัลดีเด่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัล 1 กระบวนงาน คือ

1. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยโปรแกรม ACpMOS เทศบาลนครพิษณุโลก

1. ลักษณะงานบริการ

การสร้างบ้านเป็นหน้าที่ของเจ้าของบ้านที่ต้องดำเนินการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยการขออนุญาตก่อสร้างต้องยื่นเอกสารหลักฐานจำนวนมาก จึงมักจะเกิดปัญหาแก่ผู้รับบริการที่นำเอกสารมาไม่ครบ หรือเอกสารไม่ถูกต้องทำให้ต้องเสียเวลาไปติดต่อราชการหลายครั้ง อีกทั้งมีขั้นตอนการดำเนินงานในการพิจารณาอนุญาตหลายขั้นตอนและแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาค่อนข้างนาน และหากผลการพิจารณาพบว่าต้องแก้ไขรายละเอียดของเอกสารคำขอ เช่น แบบแปลนบ้าน ก็ต้องแจ้งให้ประชาชนมาดำเนินการไปแก้ไขให้ถูกต้อง จึงทำให้การบริการมีความล่าช้า ประชาชนไม่พึงพอใจ รวมทั้งเพิ่มภาระให้ประชาชนต้องคอยสอบถามติดตามทวงถามความคืบหน้าอยู่เสมอๆ

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การสร้างบ้านในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง จะเป็นหน่วยงานในการพิจารณาตรวจสอบการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง โดยลักษณะการให้บริการผู้มาติดต่อขออนุญาตก่อสร้างอาคารต้องไปติดต่อยังสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลกเพื่อยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้าง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบเอกสารที่นำมายื่น ตรวจแบบแปลนอาคาร และเสนอผู้บริหารพิจารณา ซึ่งกระบวนการให้บริการจะใช้ระยะเวลานานและในระหว่างการดำเนินการจะไม่มีการรายงานความก้าวหน้าของผลการพิจารณาให้ประชาชนทราบ ทำให้ประชาชนต้องเดินทางไปติดตามสอบถามด้วยตนเอง และเกิดความไม่สะดวก

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปใช้

การที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ระยะเวลานานในการพิจารณาการขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้กับประชาชนนั้น ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก เพราะหากต้องการทราบความก้าวหน้าในการพิจารณาก็ต้องเดินทางไปติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่เทศบาลซึ่งทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ รวมทั้ง เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และอาจเสียโอกาสในการดำเนินธุรกิจด้วย นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมักจะถูกร้องเรียนทั้งเรื่องความโปร่งใส และความล่าช้าในการให้บริการ

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เทศบาลนครพิษณุโลกดำเนินการศึกษากระบวนการขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาการดำเนินงานเพื่อนำมาศึกษาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน จึงนำมาซึ่งการคิดค้นหาเทคนิค **วิธีการในการให้บริการแบบใหม่** ด้วยการนำเทคโนโลยีเครื่องสแกนเนอร์อ่านบาร์โค๊ตมาช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิดระบบการจัดการด้านเอกสารที่เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างบ้านได้ง่าย ซึ่งมีผลให้สามารถลดขั้นตอน บุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานลงได้เป็นอย่างมาก พร้อมกับพัฒนาโปรแกรมการจัดการเอกสารการขออนุญาต (Approving Construction Paper Managing Online System: ACpMOS) มาใช้ ซึ่งทำให้ผู้ยื่นขออนุญาตสามารถติดตามผลการพิจารณาของตนได้ทางอินเตอร์เน็ต และทราบได้ว่าเจ้าหน้าที่คนใดใช้เวลาในการพิจารณาเป็นเวลาเท่าใด หรือมีข้อขัดข้องทางกฎหมายอย่างไร ซึ่งทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปที่เทศบาสหลายครั้ง

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การนำโปรแกรมการจัดการเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร “ACpMOS” มาใช้ทำให้กระบวนงานในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว คล่องตัวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวมีการเชื่อมต่อกับระบบอินเตอร์เน็ต ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ได้ทางเว็บไซต์ www.phsmun.go.th หรือ www.phsmun-civil.net ซึ่งทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นสิ่งกระตุ้นเตือนให้เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย โดยพบว่าระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ลดลงจากเดิมที่กฎหมายกำหนดไว้ 45 วัน เหลือ 4 วัน สำหรับการขออนุญาตก่อสร้างตามแบบมาตรฐาน หรืออาคารพักอาศัยที่มีพื้นที่ไม่เกิน 95 ตารางเมตร เหลือ 12 วัน สำหรับอาคารพักอาศัยพื้นที่ตั้งแต่ 95 ตางรางเมตร และอาคารสูงไม่เกิน 3 ชั้น และเหลือ 20 วัน สำหรับอาคารพักอาศัยตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ด้านการจัดทำเอกสาร โปรแกรมการจัดการเอกสารที่ได้พัฒนาขึ้นมานี้ สามารถออกเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารการขออนุญาตก่อสร้าง ใบอนุญาตก่อสร้าง เอกสารแก้ไขการก่อสร้าง ออกหมายเลขกำกับบาร์โค๊ด เป็นต้น นอกจากนี้ เครื่องมือช่วยปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ยังช่วยทำการประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตก่อสร้างได้ สามารถทำการเตือนในเรื่องของระยะเวลาการทำงานเอกสารของแต่ละจุดบริการได้ สามารถแสดงข้อมูลเป็นลักษณะเชิงสถิติเพื่อการรายงานผล และประเมินผลได้ โดยข้อมูลในการพิจารณาจะถูกรวบรวมเป็นฐานข้อมูลเชิงสถิติซึ่งสามารถนำข้อมูลไปทำการเปรียบเทียบวิเคราะห์รายงานต่อไปได้

ด้านการใช้งานและการพิจารณาอนุมัติ โปรแกรมจะถูกกำหนดชั้นความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน กำหนดหน่วยงาน บุคคล เขตพื้นที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ รวมทั้ง สามารถตรวจสอบเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างที่เข้ามาในหน่วยงาน และดำเนินการพิจารณาอนุมัติได้ โดยผู้บริหารได้กำหนดระยะเวลาในการตรวจพิจารณาคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการแยกตามประเภทของอาคาร ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่จากเดิมที่กฎหมายกำหนดให้พิจารณาอนุญาตภายใน 45 วัน ได้รวดเร็วขึ้น

ด้านการตรวจสอบ และการค้นหาเอกสาร ผู้บริหารสามารถตรวตสอบ และค้นหาเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และตรวจสอบผลของการพิจารณาอนุมัติในแต่ละหน่วยงานได้ รวมทั้ง สามารถตรวจสอบจำนวนของผู้มายื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างในแต่ละช่วงเวลา และจำนวนของผู้ผ่านการพิจารณา และไม่ผ่านการพิจารณาเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป และประโยชน์ที่สำคัญที่ได้รับคือ การที่ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักการช่าง เทศบาลนครพิษณุโลก

นอกจากนี้ โปรแกรมการจัดการเอกสารขออนุญาตก่อสร้างยังช่วยให้ประชาชนประหยัด ทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อเทศบาล เพราะสามารถตรวจสอบเอกสารที่นำมายื่นก่อนได้ว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เพื่อจะได้แก้ไขให้ถูกต้องก่อนเข้ากระบวนการพิจารณาแบบแปลน และสามารถสั่งพิมพ์ เอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาได้ รวมทั้ง ทำให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ด้วย

7. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ

- ด้านระบบโปรแกรม ในช่วงแรกการนำมาใช้มักจะเกิดการขัดข้องเนื่องจากเป็นระบบใหม่เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความชำนาญในการใช้งาน ซึ่งเทศบาลนครพิษณุโลกแก้ไขปัญหาโดยการบังคับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนและทุกระดับต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ โดยการให้ทุนไปศึกษา รวมทั้ง มีการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของโปรแกรมเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกฎหมายด้วย

- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ และวิธีการทำงานด้วยระบบ และอุปกรณ์แบบใหม่ ซึ่งการแก้ไขดำเนินการโดยผู้บริหารที่พยายามทำความเข้าใจและส่งเสริมให้ความรู้จนเกิดความชำนาญในการใช้ระบบงานดังกล่าว ปัจจุบันนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่พึงพอใจต่อวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีความสะดวก สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และภาระงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก

8. บทสรุป

จากการนำนวัตกรรม "โปรแกรมการจัดการเอกสารขออนุญาตก่อสร้างอาคาร" (ACpMOS) ทำให้ลดระยะเวลาในการตรวจพิจารณาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็วและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดตามยังเทศบาลนครพิษณุโลก แต่สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทางอินเตอร์เน็ตทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายต่อบริการที่ได้รับ สร้างความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เทศบาลฯ ยังได้กำหนดแผนพัฒนาระบบการจัดการเอกสารขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ให้สามารถเชื่อมโยงกับการพิจารณาเรื่องการขอเลขที่บ้านด้วย โดยประชาชนที่ขออนุญาตก่อสร้างบ้านแล้ว ก็สามารถขอเลขที่บ้านผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตได้ด้วย รวมทั้งมีการจัดเก็บข้อมูลการขอพิจารณาอนุญาตจะถูกรวบรวมเป็นฐานข้อมูลเชิงสถิติที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลรายได้ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก เพื่อให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อไปได้

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ประเภทรางวัลชมเชย (ส่วนกลาง)

มีกระบวนงานได้รับรางวัล 2 กระบวนงาน ดังนี้

1. การรับบริจาคและการให้เพื่อสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

1. ลักษณะงานบริการ

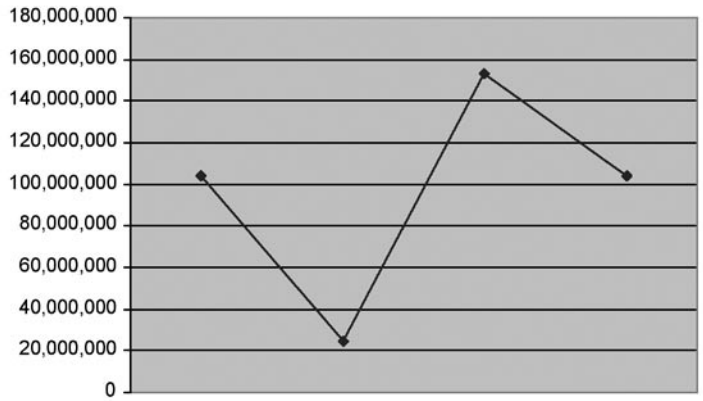
การรับ-ให้ของบริจาค เป็นภารกิจหนึ่งของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่ดำเนินการเพื่อการสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการระดมทุนและทรัพยากรจากทุกภาคส่วน เช่น บุคคล องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้าน ฯลฯ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง และผู้ประสบปัญหาภัยพิบัติต่าง ๆ โดยมีหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 110 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในทุกภูมิภาค เป็นเครือข่ายในการดำเนินงาน ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

จากข้อมูลตั้งแต่ปี 2547-2550 ได้รับบริจาคคิดเป็นมูลค่ารวม 385,808,790 บาท โดยแยกเป็นการบริจาคเงินจำนวน 63,749,066 บาท และบริจาคสิ่งของ คิดเป็นมูลค่า 322,059,724 บาท เงินและสิ่งของที่ได้รับบริจาคได้นำไปช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมทั้งที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ และในชุมชน รวมถึงผู้ประสบปัญหาภัยพิบัติต่างๆ จำนวน 714,152 ราย ทั่วประเทศดังตารางที่ 1 และภาพที่ 1 และ 2

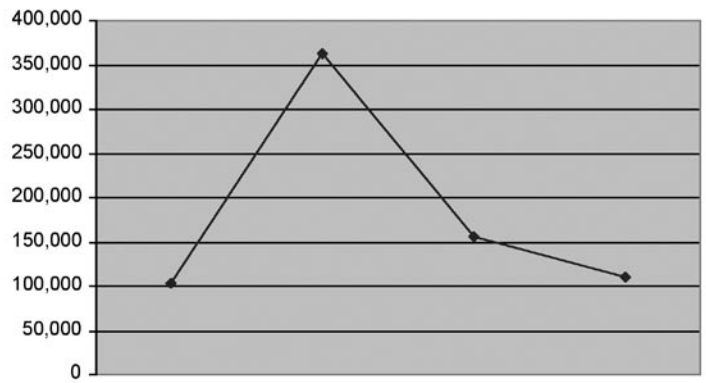
ตารางที่ 1 ยอดบริจาคเงิน มูลค่าสิ่งของ และจำนวนผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ

ปี พ.ศ.	ยอดบริจาคเงิน (บาท)	มูลค่าสิ่งของ (บาท)	รวม (บาท)	จำนวนผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ (คน)
2547	7,559,000	96,293,676	103,852,676	103,587
2548	7,363,746	17,338,050	24,701,796	362,523
2549	33,125,587	120,252,367	153,377,954	156,623
2550	15,700,733	88,175,631	103,876,364	110,419
รวม	63,749,066	322,059,724	385,808,790	714,152

ภาพที่ 1 ยอดรับบริจาคในแต่ละปี



ภาพที่ 2 จำนวนผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือในแต่ละปี



จากตารางที่ 1 ภาพที่ 1 และภาพที่ 2 แสดงเห็นว่า ตัวเลขยอดรับบริจาคกับจำนวนผู้ได้รับความช่วยเหลือไม่มีความสัมพันธ์กัน เช่น ในปลายปี พ.ศ. 2547 (งบประมาณปีพ.ศ. 2548) เกิดสาธารณภัยใหญ่ คือ เหตุการณ์สึนามิจำนวนยอดการรับบริจาคมีน้อยแต่จำนวนผู้ได้รับความช่วยเหลือมีจำนวนมาก เนื่องจากขาดข้อมูลในการวางแผนระดมทุนต้องใช้เวลาในการประสานหาทรัพยากรให้พร้อมก่อนทำให้การดำเนินงานล่าช้า นอกจากนี้การที่แต่ละหน่วยงานต่างรับบริจาคและจัดสรรเองโดยไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการวางแผนและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ศูนย์รับบริจาคเพื่อการสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน เดิมให้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีรูปแบบการให้บริการแบบตั้งรับ กล่าวคือประชาชนผู้มาบริจาคจะต้องเดินทางมาบริจาคด้วยตนเองในวันเวลาราชการ หรือซื้อธนาณัติ ตั๋วแลกเงิน แคชเชียร์เช็ค ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หรือธนาคาร และทำการจัดส่งมายังศูนย์รับบริจาคฯ ทางไปรษณีย์ ซึ่งขั้นตอนการให้บริการ มี 4 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 24 วัน

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1) จุดให้บริการรับบริจาคฯ เดิมตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการสงเคราะห์แก่กลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้สถานที่รับบริจาคคับแคบ เนื่องจากต้องใช้ร่วมกับบริการอื่นและไม่สะดวกสำหรับผู้มาบริจาค
2) ช่องทางการให้บริการของศูนย์รับบริจาคฯ มีเพียงช่องทางเดียว คือการเดินทางมาบริจาคด้วยตนเองทำให้ประชาชนผู้ประสงค์บริจาคไม่ได้รับความสะดวก ต้องเสียเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางบริจาค อีกทั้งไม่มีการประชาสัมพันธ์จุดรับบริจาคอย่างเป็นทางการ
3) ประชาชนยังขาดช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความต้องการทรัพยากร ทำให้สิ่งของที่บริจาคยังไม่สามารถสนองตอบตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง
4) ศูนย์รับบริจาคฯมีการดำเนินงานแบบตั้งรับทำให้ไม่สามารถวางแผนในการระดมทุน และทรัพยากรได้
5) การบริจาคสิ่งของจะอยู่เฉพาะกลุ่มผู้บริจาคเดิม ยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป
6) ไม่มีการรวบรวมยอดการบริจาคเงินและสิ่งของที่เป็นปัจจุบัน ณ จุดศูนย์กลางจะมีเฉพาะที่จุดรับบริจาคแต่ละแห่งเท่านั้น

7) การกระจายทรัพยากรทำได้ไม่ทั่วถึง จุดรับบริจาคบางแห่งได้รับของบริจาคเกินความต้องการ ขณะที่บางแห่งไม่เพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องต่อความต้องการแต่ละพื้นที่

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง

ศูนย์รับบริจาคฯ ได้นำแนวคิดในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชน นำมาสร้างรูปแบบและวิธีการในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เกิดความเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายและภารกิจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ รวมทั้งเป็นการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดของแนวคิดในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ดังนี้

- มีความโปร่งใส ศูนย์รับบริจาคฯ ได้มีการดำเนินงานในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งสามารถดูข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ในการรับบริจาคได้จากเว็บไซต์
- มีคำอธิบาย ในกรณีที่ประชาชนไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยสามารถซักถามได้ทางช่องทางต่างๆ เช่น สอบถามทางโทรศัพท์ Web board ตู้รับข้อร้องเรียนและกล่องรับฟังความคิดเห็น
- เป็นธรรม ได้มีการจัดสรรทรัพยากรที่ได้รับบริจาคให้แก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนอย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม
- สุภาพและมีความเป็นกันเอง มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีจิตใจมุ่งบริการ รวมถึงมีการจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในช่องทางต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ รวมถึงตู้แสดงความคิดเห็นและข้อเรียกร้องต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
- ปลอดจากการเรียกร้องเกินกว่าที่กำหนด ได้มีการกำหนดราคากลางของสิ่งของบริจาค เพื่อเป็นมาตรฐานในการประเมินราคาสิ่งของ เป็นการป้องกันมิให้ผู้บริจาคเกิดการเรียกร้อง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางที่ไม่สมควร
- มีประสิทธิภาพ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้งานมีความเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมี การปรับปรุงแก้ไขจุดรับบริจาค ให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาบริจาคสิ่งของ

นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยการเพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มีจิตเป็นกุศล แต่ไม่รู้ช่องทาง หรือไม่มีเวลาเดินทางไปบริจาค ให้สามารถบริจาคได้ที่บ้านหรือสถานที่ทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายได้ด้วย ซึ่งมีวิธีใหม่ที่นำมาใช้ ดังนี้

1) การจัดทำฐานข้อมูล และการประมวลผลงานรับบริจาค ได้แก่ ข้อมูลการรับบริจาคเบื้องต้น ข้อมูลการคัดแยกทรัพยากรบริจาค ข้อมูลการจัดสรรทรัพยากรบริจาค ข้อมูลการจำหน่ายทรัพยากรบริจาค ข้อมูลการตรวจเช็คคลังเก็บทรัพยากรบริจาค ข้อมูลความต้องการทรัพยากร และการรณรงค์สิ่งของรับบริจาค และข้อมูลของบริจาคที่เกินความต้องการ

จากการจัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวข้างต้นได้ส่งผลอันเป็นประโยชน์ให้ศูนย์รับบริจาคฯ และหน่วยงานเครือข่าย เพราะทำให้ทราบถึงปริมาณสิ่งของที่มี และความต้องการของหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการจัดสรร วิเคราะห์และวางแผนการระดมทุนทรัพยากรในอนาคต ขยายฐานผู้บริจาคให้เพิ่มมากขึ้น การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ และมีความโปร่งใสในทุกขั้นตอน

2) การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลของหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งปฏิบัติงานรับบริจาค 110 หน่วยงานทุกภูมิภาคทั่วประเทศผ่านโปรแกรมระบบฐานข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถทราบถึงปัญหาและความต้องการทรัพยากรได้ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้มีการสามารถประสานเครือข่ายในการสนับสนุนการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุด

3) เปิดเว็บไซต์ www.donation-center.dsdw.go.th ซึ่งสามารถแสดงความจำนงบริจาคผ่านเว็บไซต์ เช่น การตัดเงินบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะมีข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสิ่งของบริจาค ข้อมูลสิ่งของที่เกินความต้องการจุดรับบริจาคในแต่ละพื้นที่ รวมถึงข้อมูลการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และซักถามข้อสงสัย

4) ใช้วิธีการระดมทุนแนวใหม่ ได้แก่ การจัดแพ็คเก็จทัวร์บุญ มอบใบประกาศเกียติคุณ แก่ผู้บริจาค การลดหย่อนภาษีแก่ผู้บริจาค การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานของศูนย์รับบริจาคฯ

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ศูนย์รับบริจาคฯ ได้นำแนวคิดในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชน มาปรับใช้ในการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ดังนี้

1) เพิ่มจุดรับบริจาค 110 จุด ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จากเดิมที่มีจุดรับบริจาคจุดเดียว โดยในแต่ละจุดมีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) ศูนย์รับบริจาค ฯ ได้มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชน ได้แก่ การเปิดบัญชีธนาคารเพื่อให้ผู้บริจาคสามารถโอนเงินผ่านบัญชีได้

3) การรับบริจาคถึงบ้าน ในกรณีที่ผู้บริจาคประสงค์จะบริจาคสิ่งของจำนวนมาก แต่ไม่สะดวกที่จะนำมาบริจาคได้ด้วยตนเอง สามารถโทรศัพท์แจ้งศูนย์รับบริจาคฯ ได้ที่หมายเลข 0 2659 6270-3 จากนั้นศูนย์รับบริจาคฯ จะส่งรถไปรับบริจาคถึงบ้าน และสามารถแจ้งความประสงค์ที่จะบริจาคได้ทางเว็บไซต์ www.donation-center.dsdw.go.th

4) มีการปรับปรุงสถานที่จัดเก็บของบริจาค ให้สามารถรองรับสิ่งของได้มากขึ้น เป็นระเบียบสะอาด สะดวก ปลอดภัย ไม่อับชื้น

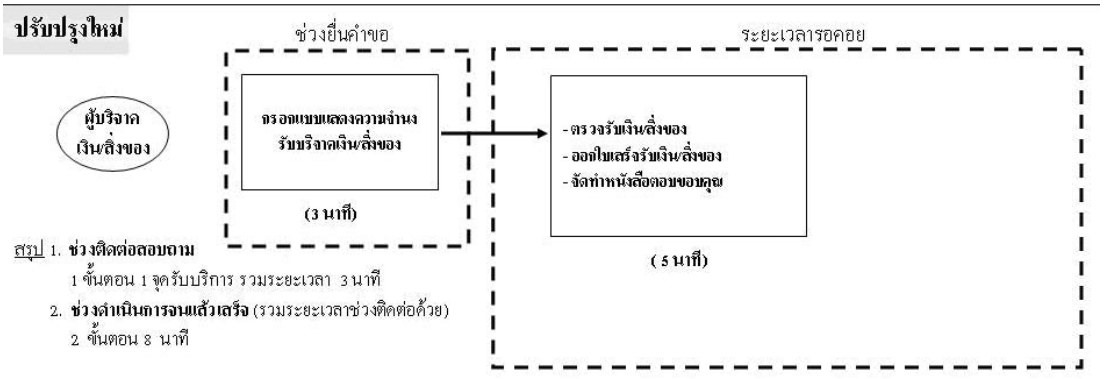
5) ศูนย์รับบริจาค ฯ ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของศูนย์รับบริจาคฯ ในด้านการบริหารจัดการข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายผ่านเว็บไซต์

6) มีการจัดทำตารางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์กร ในการให้บริการประชาชน โดยเปิดให้บริการประชาชนทุกวันทำการเวลา 08.30-16.30 น. ไม่หยุดพักกลางวัน

7) การกำหนดรูปแบบกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากกล่องรับฟังความคิดเห็น ตู้รับข้อร้องเรียน และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับดังกล่าว มาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

8) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับบริจาคฯ พร้อมจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการให้บริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สภาพการทำงานตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่มี 2 ขั้นตอน ระยะเวลา 8 นาที



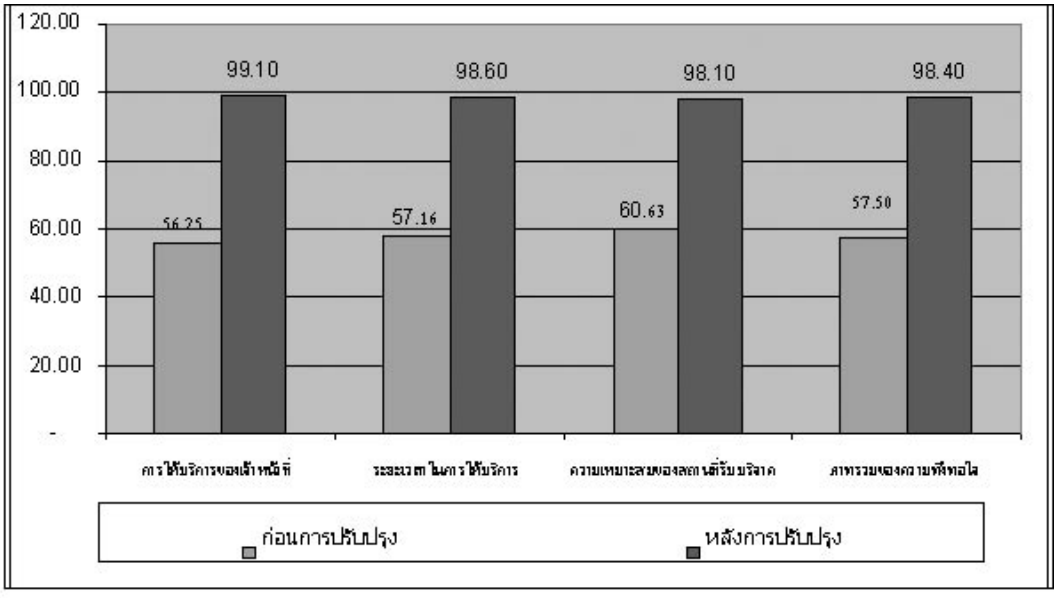
6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผลต่อหน่วยงาน

จากการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในระบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 99.92 และในการปฏิบัติงานสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของจุดรับบริจาคสิ่งของจำนวน 110 จุดทั่วประเทศได้ทำให้สามารถรับรู้จำนวนสิ่งของรับบริจาค ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ระดมสิ่งของได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง รวมทั้ง เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและสามารถตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลตามลักษณะงานแบบเก่า ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ได้มากยิ่งขึ้น และสามารถลดการสูญเสียทรัพยากรของหน่วยงานในการขนส่งของบริจาคเพื่อจัดสรรให้แก่จังหวัดต่าง ๆ

ผลต่อประชาชน

ประชาชนผู้มาบริจาคลดการสูญเสียทรัพยากรด้านต่างๆ เช่น เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีช่องทางในการบริจาคมากขึ้น และสามารถบริจาคได้ตรงต่อความต้องการของผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในแต่ละพื้นที่ รวมทั้ง สามารถตรวจสอบการดำเนินงานการรับบริจาคได้ทุกขั้นตอน และจากการปรับปรุงการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่รับบริจาค เพิ่มขึ้นร้อยละ 98.4 ดังภาพ



7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานในช่วงแรกมีปัญหาในเรื่องความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล เนื่องจากมีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลต่างกัน

8. บทสรุป

จากการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการรับบริจาค สามารถขั้นตอนและระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากเดิม 4 ขั้นตอน 24 วัน ลดลงเหลือ 2 ขั้นตอน 8 นาที คิดเป็นร้อยละ 99.92 ทำให้สามารถประหยัดเวลาและทรัพยากรของผู้บริจาคและลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน รวมทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน รวมถึงยังเป็นการยกระดับคุณภาพของการให้บริการรับบริจาคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

1. ลักษณะงานบริการ

การให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นงานบริการตรวจตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพจากผู้รับบริการทั้งภาครัฐ เอกชน ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป โดยผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม เครื่องดื่ม วัตถุเจือปนในอาหาร ภาชนะบรรจุอาหาร ยาแผนปัจจุบันและแผนโบราณยกเว้นยาเสพติด เครื่องสำอางประเภทที่ใช้กับใบหน้า ผิวหนัง เล็บ และเส้นผม วัตถุอันตรายที่ใช้ทางการสาธารณสุข ชีววัตถุ เครื่องมือแพทย์ ถุงมือยาง ถุงยางอนามัย ชุดให้สารละลายทางหลอดเลือด ชุดให้เลือด และสมุนไพร

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปปรับใช้

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายในการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งการให้บริการแบบเดิมจะให้บริการ ณ หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบในการทดสอบ และตรวจวิเคราะห์แต่ละผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร รับผิดชอบในการรับตัวอย่างอาหาร
- สำนักยา และวัตถุเสพติด ทำหน้าที่รับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ยา
- กองเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย ทำหน้าที่รับตัวอย่างเครื่องสำอาง และวัตถุอันตรายที่ใช้ทางการสาธารณสุข
- กองชีววัตถุ ทำหน้าที่รับตัวอย่างชีววัตถุ

- กองรังสี และเครื่องมือแพทย์ ทำหน้าที่รับตัวอย่างรังสี และผลิตภัณฑ์ เช่น ถุงมือยาง ถุงยางอนามัย เป็นต้น
- สถาบันวิจัยสมุนไพร ทำหน้าที่รับตัวอย่างสมุนไพร

ทั้งนี้ ที่ตั้งของหน่วยงานที่รับผิดชอบเหล่านั้นกระจายอยู่หลายอาคารภายในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อ ซึ่งบางครั้งเสียเวลาในการหาสถานที่ที่ให้บริการ

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการที่การให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน และต่างหน่วยต่างแยกส่วนทำงานกัน ทำให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวก เพราะหากต้องการตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลายชนิดจะต้องไปติดต่อหลายหน่วยซึ่งตั้งอยู่ในอาคารต่างๆ และแต่ละอาคารจะมีระบบการควบคุมความปลอดภัยที่เข้มงวดผู้เข้าไปติดต่อต้องขอแลกบัตรก่อน โดยความไม่สะดวกในการไปขอรับบริการนี้ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้รับทราบมาจากผลการประเมินความพึงพอใจ และที่เป็นปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้บริการตรวจวิเคราะห์ประชาชนจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการตรวจซึ่งการที่หน่วยให้บริการแยกกันอย่างเด็ดขาดทำให้กระบวนการทางด้านการเงินดำเนินงานได้ไม่คล่องตัว มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพราะจะมีปัญหาในการตรวจสอบเอกสาร การส่งมอบเงินประจำวันที่ต้องดำเนินการหลายครั้งเพื่อให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้จัดตั้งศูนย์รวมบริการขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพทุกชนิด โดยการปฏิบัติงานหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความชำนาญในการรับตัวอย่างมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รวมบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องศึกษาวิธีการรับตัวอย่างตามขั้นตอน และโปรแกรมการรับตัวอย่างที่พัฒนาขึ้นโดยศูนย์รวมบริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกันเมื่อกระบวนการรับตัวอย่างดำเนินการเรียบร้องแล้ว ศูนย์รวมบริการจะประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบที่รับผิดชอบเพื่อส่งต่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์ไปยังห้องปฏิบัติการ รวมทั้งรับรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ เมื่อห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ผลเสร็จ ซึ่งจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ โดยฝ่ายบริหารของกองผลิตภัณฑ์จะลงข้อมูลในโปรแกรมรับรายงานผลการตรวจวิเคราะห์พร้อมจัดส่งรายงานไปยังศูนย์รวมบริการเพื่อรอการมารับรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ของผู้รับบริการต่อไป

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการในการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพทำให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ ตั้งแต่การลงรายละเอียดตัวอย่าง การคำนวณอัตราค่าบำรุงการตรวจวิเคราะห์ การออกใบเสร็จรับเงิน การออกใบนัดสำหรับการรับรายงานผลการวิเคราะห์ ซึ่งมีช่องการให้บริการ 7 ช่อง โดยช่องบริการที่ 1-5 ให้บริการรับตัวอย่างแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถลงรายละเอียดของตัวอย่างแต่ละผลิตภัณฑ์ได้ ส่วนช่องที่ 6 เป้นการชำระเงินค่าตรวจวิเคราะห์ และช่องที่ 7 ให้บริการประชาชนที่มารับผลการวิเคราะห์ ทั้งนี้ ศูนย์รวมบริการสามารถเชื่อมต่อข้อมูลรับ-ส่ง รายงานผลการวิเคราะห์ที่ตรวจเสร็จแล้วกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจวิเคราะห์ นอกจากนี้ผู้รับบริการสามารถดาวห์โหลด แบบฟอร์มส่งตัวอย่าง และตรวจสอบรายงานผลที่แล้วเสร็จได้ทางเว็บไซต์ของศูนย์รวมบริการ www.dmsc.moph.go.th/ossc/

6. ผลการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ศูนย์รวมบริการ ได้รับการรับรองคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 จากสถาบันรับรอง ไอ เอส โอ (MASCI) ที่ได้บริการด้วยความมุ่งมั่น เป็นธรรม ประทับใจ โดยผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการถึงร้อยละ 82.53 นอกจากนี้ ยังทำให้การจัดเก็บข้อมูลการรับตัวอย่าง การดำเนินการด้านการเงินเป็นระบบ สามารถตรวจสอบย้อนหลัง และค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1) เนื่องจากผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย และบางผลิตภัณฑ์มีรายละเอียดในการพิจารณาทางวิชาการที่จะนำปสู่รายการที่ผู้รับบริการต้องตรวจวิเคราะห์ และเจ้าหน้าที่รับตัวอย่างไม่สามารถตัดสินใจในการรับตัวอย่างได้ ต้องปรึกษานักวิชาการที่เกี่ยวข้องแต่ละผลิตภัณฑ์ จึงทำให้ผู้รับบริการเสียเวลารอคอยนาน

2) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ซึ่งยังไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามวิธีใหม่ ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้

3) เจ้าหน้าที่ที่รับตัวอย่างในแต่ละผลิตภัณฑ์มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะตัว จึงทำให้ไม่สามารถทำงานแทนกันได้

8. บทสรุป

การดำเนินการจัดตั้งศูนย์รวมบริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ นับว่าเป็น **การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่** ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยการรวมการให้บริการรับตัวอย่าง และส่งมอบรายงานผลการวิเคราะห์ รวมทั้งให้ข้อมูล คำแนะนำ

เบื้องต้นไว้ให้บริการในจุดบริการเดียว นอกจากนี้ ยังสามารถปฏิบัติงานในการจัดเก็บข้อมูลผู้มารับบริการได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งการดำเนินการตามที่กล่าวมาทำให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้รับบริการที่ไม่ต้องเดินติดต่อขอรับบริการในหลายๆ จุด และผู้ให้บริการที่มีระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการเก็บข้อมูล และทำงานด้านการเงินทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก เป็นระบบ และรวดเร็วขึ้น

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ประเภทรางวัลชมเชย (จังหวัด)

มีกระบวนงานได้รับรางวัล 2 กระบวนงาน ดังนี้

1. การทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)

1. ลักษณะงานบริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการให้บริการประชาชนไว้ประการหนึ่ง คือ การมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยมีกรอบแนวความคิด คือ การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า เร็วกว่า มีความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว กรมการขนส่งทางบกจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาวิธีการให้บริการเพื่อขอใบอนุญาตขับรถใหม่ ซึ่งเป็นการให้บริการออกใบอนุญาตขับรถ ซึ่งผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถต้องเข้ารับการอบรมความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และผ่านการทดสอบภาคทฤษฎีก่อนได้รับใบอนุญาตขับรถ โดยปรับปรุงขั้นตอนการทดสอบภาคทฤษฎีที่ใช้แบบทดสอบเป็นกระดาษมาเป็นการทดสอบด้วยระบบอิเลคทรอนิคส์ (E - exam)

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ก่อนการปรับเปลี่ยนมาใช้การทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การทดสอบภาคทฤษฎีผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ เป็นการทดสอบแบบ Manual โดยใช้ชุดข้อสอบแบบปรนัยที่มีคำถาม จำนวน 20-30 ข้อ ตามประเภทของใบอนุญาตขับรถ ผู้เข้าสอบจะต้องเลือกคำตอบโดยเลือกกา X (ก, ข, ค หรือ ง) ลงในกระดาษคำตอบ เมื่อผู้เข้าสอบทำข้อสอบเสร็จ

เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมการสอบจะรวบรวมกระดาษคำตอบ และตรวจข้อสอบ จากนั้นจึงจัดทำประกาศผลสอบและแจ้งผู้เข้าสอบทราบ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ มี 2 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน (ผู้รับเรื่อง/จ่ายเรื่อง 2 คน กรรมการสอบข้อเขียน 3 คน) โดยขั้นตอนแรกเริ่มตั้งแต่ผู้เข้าสอบรับชุดข้อสอบ ลงมือทำ และส่งกระดาษคำตอบ จากนั้นขั้นตอนต่อไปกรรมการจะทำการตรวจข้อสอบ และแจ้งผลการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบ ซึ่งการทดสอบใช้ระยะเวลาแล้วเสร็จ 1 ชั่วโมง / ราย

3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

วิธีการทดสอบภาคทฤษฎีในรูปแบบเดิม(Manual) จะประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้เข้าสอบต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ในการสอบมาด้วยตนเอง หรือปัญหาเกี่ยวกับชุดข้อสอบที่มีจำนวนจำกัดทำให้เป็นช่องทางแก่ผู้เข้าสอบบางรายแอบนำชุดเฉลยคำตอบ (โพย) มาช่วยในการสอบข้อเขียน หรือในการตรวจกระดาษคำตอบ มักมีปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับความโปร่งใส หรือความเป็นธรรมในการตรวจข้อสอบ นอกจากนี้ ผู้ที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาที่อ่านหนังสือได้น้อยหรือไม่ได้ ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ช่วยอ่านคำถาม ทำให้เกิดความไม่สะดวกและมักมีข้อครหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้เข้าสอบอยู่เสมอ อีกทั้งมีการใช้ทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงานมาก

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

<u>การทดสอบภาคทฤษฎีระบบอิเลคทรอนิคส์</u> (E - Exam) เป็นการสร้างสรรค์วิธีการบริการใหม่ที่นำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการสอบ สร้างความโปร่งใส และความเป็นธรรม กรมการขนส่งทางบกจึงได้ให้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมานำวิธีการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้แทนการทดสอบแบบเดิม โดยเมื่อผู้เข้าสอบผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกแล้ว ผู้เข้าสอบต้องไปลงทะเบียนเข้าสอบ แลกบัตรประจำตัวประชาชนและนำบัตรผู้เข้าสอบ (Smartcard) เสียบลงในเครื่องทดสอบ และลงมือทำข้อสอบที่ถูกสุ่มจากฐานข้อมูล ผู้เข้าสอบแต่ละคนจึงทำข้อสอบที่ไม่ซ้ำกัน เมื่อทำข้อสอบเสร็จ ผู้เข้าสอบ กดปุ่มส่งข้อสอบที่เครื่องทดสอบ จากนั้นระบบคอมพิวเตอร์จะทำการประมวลผลและแจ้งผลการสอบให้ทราบในทันที นอกจากนี้ ระบบยังมีภาษาที่ใช้ในการทดสอบถึง 5 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษายาวี และที่สำคัญผู้ที่อ่านหนังสือไม่ได้ สามารถรับฟังคำอธิบายวิธีการใช้งานโจทย์ข้อสอบและตัวเลือกแต่ละข้อได้จากเครื่องรับเสียง (หูฟัง) ที่มีไว้ให้บริการแก่ผู้เข้าสอบทุกราย

การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ การทดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเลคทรอนิคส์ ในระยะแรกประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ หรือไม่คุ้นเคยกับการใช้เครื่อง E-exam เนื่องจากการเรียนรู้เป็นไปอย่างจำกัดในวงแคบ เพราะเครื่องเรียนรู้ (E-learning) มีจำนวนน้อยเพียง 2 เครื่อง จึงมัก

เกิดความผิดพลาดในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ทำให้ไม่ผ่านการสอบ หรือกระทั่งไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ รวมทั้งยังมีข้อครหาเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการทำข้อสอบ นอกจากนี้ ในการเข้ารับการอบรมความรู้ บางครั้งผู้เข้าสอบฟังคำบรรยายไม่ทันหรือไม่เข้าใจในการบรรยายบางขั้นบางตอน ทำให้ไม่มีความพร้อมในการเข้าสอบเท่าที่ควร จากปัญหาดังกล่าวคณะทำงานได้ประชุมปรึกษาหารือกัน และได้หาแนวทางแก้ไข โดยดำเนินการจัดทำห้องเรียนรู้ขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อม และเสริมความรู้ให้กับประชาชนผู้ใช้บริการก่อนเข้าสอบพร้อมกับจัดสื่อการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ และนำเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าของสำนักงานมาปรับปรุง (update) เป็นเครื่อง E-learning จำนวน 5 เครื่อง รวมกับเครื่อง E-learning ที่มีอยู่จำนวน 2 เครื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้และมีความคุ้ยเคยในการทดสอบเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีผู้ใช้บริการห้องเรียนรู้โดยเฉลี่ยวันละ 30-40 คน นอกจากนี้ยังได้ขยายการเรียนรู้ให้มีวงกว้างขึ้นโดยการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านทาง website ของสำนักงาน www.dltkorat.go.th และจัดทำซีดี E-learning แจกฟรีให้ผู้สนใจไปทำการเรียนรู้ที่บ้านได้ และสำหรับการทดสอบภาคทฤษฎีในห้องสอบซึ่งมีข้อครหาว่าอาจมีการช่วยเหลือผู้เข้าสอบ นั้น สำนักงานฯ ได้มีการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ให้ประชาชนที่อยู่นอกห้องสอบได้เห็นความเคลื่อนไหวภายในห้องทดสอบ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา และแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Exam)

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ภายหลังการเปลี่ยนวิธีการทดสอบภาคทฤษฎีเป็นระบบอิเลคทรอนิคส์ (E-exam) ทำให้การดำเนินการเหลือเพียง 1 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 2 คน รวมระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย 30 นาที/ราย โดยเริ่มตั้งแต่การลงทะเบียน จ่ายบัตรผู้สอบ ทดสอบ และประมวลผล ซึ่งช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น และเป็นระบบป้องกันการทุจริตในการสอบและการถูกข้อครหาของเจ้าหน้าที่ สามารถลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน สถานที่จัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมานำรูปแบบการทดสอบภาคทฤษฎีระบบอิเลคทรอนิคส์มาใช้ เป็นการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ตามภารกิจเดิม กล่าวคือ เป็นการยกเลิกการทดสอบภาคทฤษฎีในรูปแบบเดิม และใช้การทดสอบภาคทฤษฎีระบบอิเลคทรอนิคส์แทน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50 ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานร้อยละ 60 และนวัตกรรมการทดสอบภาคทฤษฎีระบบอิเลคทรอนิคส์ ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ในวงกว้าง ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านใบอนุญาตขับรถเฉลี่ยร้อยละ 95.12 ทั้งนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้เริ่มดำเนินการทดสอบภาคทฤษฎีระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน 2549 ปรากฏว่าได้รับความพึงพอใจและเชื่อมั่นจากประชาชนอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส ยุติธรรม โดยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้เข้าสอบในส่วนของสำนักงานขนส่งจังหวัด และสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาช่วงวันที่ 13 – 24 พฤศจิกายน 2549 จำนวน 178 ราย จากผู้เข้าสอบจำนวน 539 ราย หรือร้อยละ 33.02 ผลสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความโปร่งใส ยุติธรรม ในวิธีการสอบ E-exam ปรากฏว่าผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นมาก ร้อยละ 74.15 เชื่อมั่นปานกลางร้อยละ 25.84 เชื่อมั่นน้อยร้อยละ 0 นอกจากนี้ด้านผลสำรวจความพึงพอใจในวิธีการสอบแบบ E-exam ปรากฏว่าผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 75.84 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 22.47 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 1.12

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1) เครื่องทดสอบระบบอิเลคทรอนิคส์ (E-Exam) มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้ต้องจัดการสอบเป็นรุ่นๆ ตามจำนวนเครื่อง ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อต้องรอคอยเพื่อสอบรุ่นต่อไป
2) ประชาชนผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยกับขั้นตอน/วิธีการใช้เครื่อง (E-exam) ทำให้เกิดความผิดพลาดในการใช้งาน และบางครั้งทำให้อุปกรณ์เกิดความเสียหาย ซึ่งได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการประชาสัมพันธ์และเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนผ่านทางห้องเรียนรู้ผ่านทางเว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ รวมทั้งการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือผู้เข้าสอบ

8. บทสรุป

การที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านใบอนุญาตขับรถให้มีความรวดเร็ว ซึ่งผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมตามยุทธศาสตร์ คือ นวัตกรรมด้านการเรียนรู้ (E-learning) ก่อนการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเลคทรอนิคส์ ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาต่อยอดจากแนวทางของกรมการขนส่งทางบก โดยการปรับปรุงระบบงานการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อประชาชน มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ในวงกว้าง รวมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาและกรมการขนส่งทางบก

2. การให้บริการจัดหางานรูปแบบหน่วยเคลื่อนที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่

1. นวัตกรรมที่นำมาใช้ในการปรับปรุงบริการ

คือ รูปแบบการให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่

2. ลักษณะงานบริการ

กระบวนงานการให้บริการจัดหางาน เป็นการให้บริการจัดหางานในประเทศเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ ข่าวสารตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงาน และการขาดแคลนแรงงาน โดยมีการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1) ให้บริการจัดหางาน รับสมัครงาน บรรจุงาน หาตำแหน่งงานว่าง
2) บริการจัดหางานเคลื่อนที่ โดยเจ้าหน้าที่จัดเตรียมตำแหน่งงานว่างออกไปรับสมัครในชุมชน หรือสถานที่จัดงานต่าง ๆ
3) จัดงานวันนัดพบแรงงาน เพื่อให้คนหางาน และนายจ้างหลาย ๆ ราย ที่ต้องการคนงานได้มาพบกันโดยตรงเพื่อการสัมภาษณ์ และการบรรจุงาน
4) ประสานงานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานครั้งละจำนวนมากจากจังหวัดหนึ่งที่ไม่มีตำแหน่งงานไปให้แก่นายจ้างในอีกจังหวัดหนึ่งที่มีตำแหน่งงาน
5) จัดหางานพิเศษเป็นการบริการแก่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น นักเรียน นักศึกษา คนพิการชาวเขา ผู้พ้นโทษ ผู้ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพภายหลังการบำบัดยาเสพติด ผู้ประสบสาธารณภัย ทหารกองประจำการที่ปลดเป็นกองหนุน เยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผู้ถูกเลิกจ้าง เป็นต้น
6) บริการจัดหางานทาง Internet โดยผู้สมัครสามารถดูตำแหน่งงานของนายจ้างและสถานประกอบการ และสมัครงานผ่านระบบอินเตอร์เน็ตในพื้นที่เขตจังหวัดเชียงใหม่ได้ที่ http://www.doe.go.th/chiangmai

ลักษณะของการจัดหางาน มี 2 ลักษณะ คือ

(1) จัดหางานโดยรัฐ เป็นการบริการจัดหางานของรัฐให้แก่คนหางาน โดยไม่มีการเรียกหรือรับค่าบริการ และหรือค่าใช้จ่ายแต่อย่างใดทั้งสิ้น

(2) จัดหางานโดยภาคเอกชน เป็นการดำเนินการประกอบธุรกิจจัดหางานให้แก่คนงานหรือหาลูกจ้างให้แก่ลูกจ้าง โดยมีการเรียกหรือรับค่าบริการและหรือค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้บริการ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนจัดหางานก่อน

3. สภาพการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การให้บริการจัดหางานเดิมจะเป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ โดยขั้นตอนการให้บริการจะเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับแจ้งความต้องการหางานทำจากคนหางานและสอบถามว่าเป็นคนหางานใหม่ หรือคนหางานเก่า ซึ่งคนหางานใหม่ หมายถึง คนหางานที่ไม่เคยลงทะเบียนสมัครงานกับหน่วยงานของกรมการจัดหางาน และคนหางานเก่า หมายถึง คนหางานที่เคยลงทะเบียนสมัครงานกับหน่วยงานของกรมการจัดหางานแล้ว

กรณีเป็นคนหางานใหม่ มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

1) ตรวจสอบหลักฐานการสมัครงานเบื้องต้น หากมีหลักฐานโดยเฉพาะบัตรประจำตัวประชาชน ให้มอบแบบขึ้นทะเบียนหางานให้คนหางานไปกรอกรายละเอียดและแจ้งให้ส่งคืนแก่เจ้าหน้าที่เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

2) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับใบลงทะเบียนสมัครงานและเอกสารคืนจากคนหางานแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องตามคำอธิบายเรื่อง “การเขียนและการตรวจสอบแบบลงทะเบียนหางาน”

3) เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบลงทะเบียนหางานแล้ว เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูล ประวัติคนหางานในระบบคอมพิวเตอร์ (กรณีให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ online) และให้คนหางานเลือกตำแหน่งงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำเบื้องต้นในการเตรียมความพร้อมก่อนส่งตัวไปพบนายจ้าง เช่น ให้คำแนะนำเรื่องการแต่งกาย การเตรียมเอกสาร เป็นต้น

กรณีเป็นคนหางานเก่า มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ขอดูบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมสอบถามว่ามีการเปลี่ยนแปลงประวัติหรือไม่ เช่น ที่อยู่ที่ติดต่อได้ ตำแหน่งงานที่ต้องการ การศึกษา เป็นต้น

2) กรณีไม่มีการเปลี่ยนแปลงประวัติ ให้คนหางาน/เลือกตำแหน่งงาน ตามข้อ 3)

3) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประวัติ ให้เจ้าหน้าที่มอบใบเปลี่ยนแปลงประวัติตามแบบใบเปลี่ยนแปลงประวัติให้คนหางานกรอกรายละเอียด เมื่อคนหางานกรอกเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ยื่นพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนให้เจ้าหน้าที่เพื่อบันทึกการแก้ไขข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ (หากใช้ระบบ online)

4) แจ้งให้คนหางานคัดเลือกตำแหน่งงาน จากประกาศตำแหน่งงานว่างหรือจากเว็บไซต์สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ (www.doe.go.th/chiangmai) หรือเลือกตำแหน่งจากระบบคอมพิวเตอร์ online แล้วแต่กรณี

4. วิธีการปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ได้มีนโยบายในการให้บริการประชาชนและผู้ที่มาติดต่องานในเรื่องของการจัดหางานในประเทศ การจัดหางานต่างประเทศ งานแนะแนวอาชีพ และการยื่นขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว นอกพื้นที่ตั้งสำนักงานโดยเคลื่อนที่

เข้าไปให้บริการในเขตชุมชน ในวันหยุดราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนหางาน นายจ้าง / สถานประกอบการ และประชาชนทั่วไปที่อยู่ห่างไกลจากอำเภอเมืองสามารถไปติดต่อขอรับบริการได้ ซึ่งการให้บริการจะมีข้อมูลต่างๆ ด้านแรงงานครบถ้วน มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเอง ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยในการออกหน่วยปฏิบัติงานได้

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่หลังจากนำรูปแบบการให้บริการแบบรถโมบายยูนิต/หน่วยเคลื่อนที่มาดำเนินการทำให้สามารถขยายขอบเขตการให้บริการไปถึงชุมชน รวมทั้ง ทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการได้มากขึ้น กล่าวคือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทั้งในสำนักงาน และนอกสำนักงาน ซึ่งการให้บริการโดยรูปแบบหน่วยเคลื่อนที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการ**ภายใน 75 นาที และมีขั้นตอนการให้บริการเพียง 4 ขั้นตอน** โดยลดลงจากการให้บริการแบบเดิมที่ต้องผ่านขั้นตอน 6 ขั้นตอน มีระยะเวลาดำเนินการ 1 ชั่วโมง 30 นาที

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การให้บริการจัดหางานในรูปแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นการนำงานบริการของสำนักงานจัดหางานเชียงใหม่ไปให้บริการแก่ประชาชนในแหล่งชุมชน ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก เกิดการประหยัดในการติดต่อขอรับบริการ และที่สำคัญเป็นการส่งเสริม และช่วยเหลือให้ประชาชนมีงานทำมากขึ้น

ภาคผนวก



ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จำนวน ๑๐ ราย ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๔๕ นั้น

บัดนี้ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวได้ดำรงตำแหน่งมาครบกำหนดสี่ปีตามวาระแล้ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗๑/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๔๙ ให้แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจำนวน ๑๐ ราย ดังนี้

ด้านนิติศาสตร์

นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ
นายวัฒนา รัตนวิจิตร

ด้านเศรษฐศาสตร์

นายปรีชา จรุงกิจอนันต์

ด้านรัฐศาสตร์

นายชัยอนันต์ สมุทรวณิช

ด้านบริหารรัฐกิจ

นายมนุชญ์ วัฒนโกเมร
นางสาวอรพินท์ สพโชคชัย

ด้านบริหารธุรกิจ

นายสมพล เกียรติไพบูลย์

ด้านการเงินการคลัง

หม่อมราชวงศ์จัตุมงคล โสณกุล

ด้านจิตวิทยาองค์การ

นายสมภพ อมาตยกุล

ด้านสังคมวิทยา

นายธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์

โดยให้

๑. นายมนุชญ์ วัฒนโกเมร
๒. นางสาวอรพินท์ สพโชคชัย
๓. นายธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์

เป็นกรรมการผู้ทรงวุฒิที่ต้องทำงานเต็มเวลา

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๔๙ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์
(นายโฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์)
รองนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกรัฐมนตรี



คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่ ๑๒/๒๕๕๐
เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ
เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพ มาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
เพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยที่รัฐบาลมีนโยบายที่จะมุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลและการจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่ความยั่งยืน ซึ่งนโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้การรับราชการมีความเป็นมืออาชีพ ข้าราชการ และจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถดำรงชีพอย่างพอเพียงมีมโนสุจริต ตลอดจนมีสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาภาครัฐให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนที่สูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพ ตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวกและสร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุเป้าหมาย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗๑/๑๐ (๑๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ ประกอบกับคำสั่งสำนักนายรัฐมนตรีที่ ๒๐๔/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๙ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑ นายปรีชา จรุงกิจอนันต์	ประธานอนุกรรมการ
๑.๒ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา	อนุกรรมการ
๑.๓ เลขาธิการ ก.พ.ร.	อนุกรรมการ
๑.๔ เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	อนุกรรมการ.
๑.๕ อธิบดีกรมการปกครอง	อนุกรรมการ

๑.๖ อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	อนุกรรมการ
๑.๗ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	อนุกรรมการ
๑.๘ นายจาดุร อภิชาตบุตร	อนุกรรมการ
๑.๙ นายจิรพล ทับทิมหิน	อนุกรรมการ
๑.๑๐ นายชุมพล พรประภา	อนุกรรมการ
๑.๑๑ นายนิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ	อนุกรรมการ
๑.๑๒ นางรัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม	อนุกรรมการ
๑.๑๓ นายวิเชียร จึงวิโรจน์	อนุกรรมการ
๑.๑๔ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑.๑๕ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

๒.๑ กำหนดแนวทาง มาตรการ และวิธีการในการปรับปรุงการบริการประชาชนและการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

๒.๒ ส่งเสริม สนับสนุน เร่งรัด และติดตามให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๓ ส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และจัดให้มีการตรวจประเมินเพื่อรองรับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๔ เรียกให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ จัดส่งเอกสาร ข้อมูล เข้าชี้แจงข้อเท็จจริง และดำเนินการอื่นๆ แก่คณะอนุกรรมการฯ และผู้ได้รับแต่งตั้งหรือได้รับมอบหมายตามคำสั่งนี้

๒.๕ ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๐

โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์
(นายโฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์)
รองนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการ



พัฒนาระบบราชการ • เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

โทรศัพท์ ๐-๒๓๕๖-๙๙๙๙ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๘๑๖๙ www.opdc.go.th