



Best Practice

ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2551

ISBN 978-974-582-939-8

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2551



พัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี 2551

พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม 2551 จำนวน 1,500 เล่ม
ISBN 978-974-582-939-8
สงวนสิทธิ์ ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จัดทำโดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
ถนนพญาโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0 2356 9999
โทรสาร 0 2281 8169
website <http://www.opdc.go.th>

พิมพ์ที่ บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
203/42-44 พัฒนาการ ซอย 63 ถนนพัฒนาการ
แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์ 0 2722 4200-2
โทรสาร 0 2322 8702

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. การพิมพ์ซ้ำ
หรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ ไปเผยแพร่
ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร
จากสำนักงาน ก.พ.ร.

ตราสัญลักษณ์



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนา
ของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการให้บริการด้วยใจ

องค์ประกอบ

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความ เป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

คำนำ

เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ คือการปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติในการประชุม เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 กำหนดให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 - 50 โดยในระยะแรกให้เลือกระบวนงานหลัก 3 - 5 กระบวนงานมาดำเนินการก่อน แล้วขยายผลการดำเนินการให้ครบทุกกระบวนงานภายใน ปี 2550 ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่ปี 2546 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยกำหนดให้ดำเนินการทั้งมาตรการภาคบังคับ คือ กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการ และมาตรการภาคสมัครใจ คือเปิดโอกาสให้ส่วนราชการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน สำหรับส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

จากการดำเนินการดังกล่าว มีผลให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังจะเห็นได้จากรายงานผลการวิจัยเรื่อง Doing Business ของธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งเป็นรายงานผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ที่ปรากฏผลว่าประเทศไทยได้รับการจัดอันดับดีขึ้นโดยลำดับ ล่าสุดปี 2552 (เป็นการศึกษาล่วงหน้า 1 ปี) ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 13 จาก 181 ประเทศ ดีขึ้น จากปี 2551 ที่อยู่อันดับที่ 15 จาก 178 ประเทศ

นอกจากนั้น ยังปรากฏว่าหน่วยงานภาครัฐของไทย คือ โรงพยาบาลยโสธร จังหวัดยโสธร ได้รับรางวัลในระดับนานาชาติ คือรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี 2551 สาขา Improving the Delivery of Services จากสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ อีกด้วย

หนังสือผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2551 (Best Practice) เล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่รายละเอียดและสาระสำคัญเกี่ยวกับแนวคิด วิธีการและผลการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการและระบบการทำงานของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลดีเด่น รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2551 จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับส่วนราชการต่างๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงาน ของส่วนราชการให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

ความเป็นมา	IV
แนวทางการติดตามและประเมินผล	V
การพิจารณาให้รางวัล	VIII
เกณฑ์การพิจารณารางวัล	VIII
เกณฑ์การตรวจประเมิน	IX
ผลการพิจารณารางวัล	X
รางวัลยกย่องกระบวนงาน	X
รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	XII
รางวัลภาพรวมกระบวนงาน	XIII
รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	XIV
ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนสำหรับกระบวนงานที่ได้รับรางวัลดีเด่น	
รางวัลยกย่องกระบวนงาน	1
จังหวัด	
● การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี	2
● การให้บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร	4
● การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงเป็นก๊าซ CNG หรือ LPG สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	7
ส่วนราชการในส่วนกลาง	
● การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงเป็นก๊าซ CNG หรือ LPG กรมการขนส่งทางบก	11
● การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด สินค้า และธุรกิจการบริการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	16
● การขอประกันตัวผู้ต้องหา สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	20
สถาบันอุดมศึกษา	
● การลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง	24
● การเรียกเก็บเงินผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
● การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครอุดรธานี	31

สารบัญ (๓๐)

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	35
จังหวัด	
● การจัดระบบให้บริการในโครงการอภิบาลทารกแรกเกิดระยะวิกฤต โรงพยาบาลเลย จังหวัดเลย	36
● การให้บริการผู้พิการแบบครบวงจรด้วยใจ โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี	40
● การให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	45
● การให้บริการหญิงตั้งครรภ์มุสลิมด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น โรงพยาบาลเทพา จังหวัดสงขลา	48
ส่วนราชการในส่วนกลาง	
● การพัฒนาระบบเตือนภัยทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	50
● การรับชำระภาษีรถประจำปีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรมการขนส่งทางบก	54
● การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ กรมการกงสุล	58
● การพัฒนาระบบข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน ศูนย์ปฏิบัติการโลสมวลดี กระทรวงพาณิชย์	60
สถาบันอุดมศึกษา	
● การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลรามาริบัติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	62
● การให้บริการห้องสมุดแบบครบวงจรด้วยกลยุทธ์การตลาด ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	67
● การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาชีพ และบริหารทั่วไปด้วยระบบ ออนไลน์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	71
● การจัดระบบบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กป่วยเรื้อรัง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	74
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
● โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ เทศบาลนครขอนแก่น	76
● การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครพิษณุโลก	80
รางวัลภาพรวมกระบวนการ	85
● การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร สำนักงานประกันสังคม	86

สารบัญ (ต่อ)

รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	89
ส่วนราชการในส่วนกลาง	
● การรังวัดสอบเขต แบ่งแยก รวมหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน กรมที่ดิน	90
จังหวัด	
● การให้บริการในโครงการคลอดผาสูก โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	93
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
● การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง	95
ภาคผนวก	99
● คำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับ การยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	

ความเป็นมา

ความเป็นมา

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการ ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 โดยในระยะแรกให้เลือก กระบวนการหลัก 3-5 กระบวนงานมาดำเนินการก่อนแล้วขยายผลการดำเนินการให้ครบทุกกระบวนการภายในปี 2550 และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางใน การปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา โดยเฉพาะมาตรา 27 ของหมวด 5 เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้บัญญัติไว้ว่า “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการ ดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ที่เกินจำเป็น” ดังนั้น เพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี และพระราชกฤษฎีกาฯ ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดัน ให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มาตั้งแต่ปี 2546 พร้อมกับจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพการให้ บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่อง มาทุกปีตั้งแต่ปี 2546 ผลการมอบรางวัลนี้ เป็นส่วนช่วยส่งเสริม และกระตุ้นให้ส่วนราชการต่างๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ เพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน รวมทั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดขวัญ กำลังใจ ที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้น และความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง การทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นต่อไป



แนวทางการติดตาม และประเมินผล

◎ แนวทางการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการติดตามและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการต่างๆ เป็นการดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่จัดส่งข้อเสนอกะบวนงานการให้บริการประชาชนมาเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพให้บริการประชาชน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาทุกปีตั้งแต่ปี 2546

สำหรับปี 2551 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มีมติเห็นชอบให้มีการกำหนดประเภทรางวัลเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1 รางวัลรายกระบวนการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ โดยมีเงื่อนไขการเสนอกะบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือผลการพิจารณา ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก
- เป็นกระบวนการที่ได้นำมาเสนอเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ
- เป็นกระบวนการที่มีมาตรฐานการบริการไม่ต่ำกว่ากระบวนการเดียวกันที่เคยได้รับรางวัลในปีก่อนๆ
- เป็นกระบวนการที่หน่วยบริการนั้นยังไม่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประเภทรางวัลดีเด่นมาก่อน

2 รางวัลภาพรวมกระบวนการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในทุกหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการในทุกหน่วยบริการที่มีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของกระบวนการนั้นๆ และมอบรางวัลให้กับส่วนราชการในส่วนกลาง (กรม) เท่านั้น โดยมีเงื่อนไขการเสนอกะบวนงาน เพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- ส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล
- เป็นกระบวนการหลักที่มีความสำคัญ
- เป็นกระบวนการที่มีหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง
- พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

3 รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/จังหวัด) โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณา อนุญาต อนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัลหากกระบวนการดังกล่าวได้รับการพิจารณาให้รางวัลก็มอบรางวัลให้กับทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องด้วย

ส่วนลักษณะกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 หมายถึง กระบวนการที่มีขั้นตอนการพิจารณาจากหลายส่วนราชการ เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติเรื่องนั้นๆ เมื่อได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็นตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นๆ ก่อน เมื่อได้รับความเห็นจากทุกส่วนราชการแล้ว ส่วนราชการที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติ จึงจะพิจารณาต่อไปได้ เช่น กระบวนการขอประทานบัตรเพื่อทำเหมืองแร่ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

ลักษณะที่ 1 หมายถึง กระบวนการที่เป็นบริการที่มีความเชื่อมโยงในลักษณะที่กฎหมายไม่ได้บังคับ ให้ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ ไปพร้อมกัน แต่ด้วยเหตุผลความจำเป็นและสภาพความเป็นจริงประชาชนต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กันในทุกเรื่อง เช่น การสร้างบ้านใหม่ เมื่อขออนุญาตก่อสร้างบ้าน แล้วก็ต้องขออนุญาตใช้ไฟฟ้า ขออนุญาตใช้น้ำประปา ขอมหาเลขโทรศัพท์ ฯลฯ จากหน่วยงานอื่นๆ ด้วยกรณีดังกล่าวนี้หากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางการบริการประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือทุกหน่วยงานสามารถรับคำขอทุกเรื่องจากประชาชน ซึ่งเป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียวกัน พร้อมกับจัดระบบการรับส่งคำขอไปยังหน่วยงานอื่น โดยมีข้อตกลงในการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน สามารถตอบกับประชาชนได้ว่า จะดำเนินการแล้วเสร็จในทุกเรื่องได้เมื่อใด และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ปรากฏชัดเจน กรณีนี้หน่วยงานดังกล่าวอาจเสนอขอรับรางวัลได้

ลักษณะที่ 2 หมายถึง กระบวนการที่เป็นงานบริการที่มีความเชื่อมโยงในลักษณะที่ผู้รับบริการต้องติดต่อขออนุญาต อนุมัติ จากหลายหน่วยงานจึงจะดำเนินการในเรื่องที่ตนเองต้องการได้ กรณีเช่นนี้ หากมีการจัดระบบบริการโดยให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องรับเรื่องแทนทุกหน่วยงานได้ หรือจัดเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้บริการในที่เดียวกัน หรืออาจเป็นกรณีที่ทุกหน่วยงานยังคงให้บริการในหน่วยงานของตนเองแต่ได้ร่วมกันจัดระบบบริการพร้อมกับปรับปรุงการให้บริการและร่วมกันกำหนดระยะเวลาดำเนินการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน ทั้งนี้ ในทุกกรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดทำข้อตกลงในการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมกับประกาศให้ประชาชนทราบ และมีผลงานเป็นที่ปรากฏชัดแจ้งก็อาจเสนอขอรับรางวัลได้

4 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการที่มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการมาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำเสนอเป็นรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรมการให้บริการมีลักษณะดังนี้

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับผู้รับบริการ
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนลงได้อย่างเฉียบพลัน
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทำให้กระบวนการมีความรวดเร็ว โดยเน้นการเพิ่มช่องทางและรูปแบบการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลงได้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิมที่เป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงงานบริการ โดยเน้นการทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส



การพิจารณาให้รางวัล

การพิจารณาให้รางวัล

1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล

1.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัลรายกระบวนการ รางวัลภาพรวมกระบวนการ และรางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง หลายส่วนราชการแบ่งออก เป็น 2 เกณฑ์ คือ เกณฑ์เชิงปริมาณ และเกณฑ์เชิงคุณภาพ

เกณฑ์การพิจารณาเชิงปริมาณ มี 4 มิติ รวม 400 คะแนน คือ

- มิติระยะเวลาที่ลดลง (100 คะแนน)
- มิติความพึงพอใจของประชาชน (100 คะแนน)
- มิติการอำนวยความสะดวก (100 คะแนน)
- มิติจำนวนผู้มาใช้บริการต่อหน่วยเวลา (100 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณาเชิงคุณภาพ มี 4 มิติ รวม 600 คะแนน คือ

- มิติด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา (200 คะแนน)
- มิติด้านการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ (150 คะแนน)
- มิติด้านการอำนวยความสะดวก (150 คะแนน)
- มิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้ (100 คะแนน)

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

ด้านประสิทธิภาพ มีคะแนน 250 คะแนน โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับเรื่อง

- การลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพ มีคะแนน 250 คะแนน โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับเรื่อง

- การยกระดับความพึงพอใจของประชาชน
- การอำนวยความสะดวกในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและความเสมอภาค

2 เกณฑ์การตรวจประเมิน

การตรวจประเมินกระบวนการงานที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนทุกประเภท รางวัลจะกำหนดเป็น 2 ระยะ ดังนี้

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

2.1 รางวัลรายกระบวนการงาน พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง

2.2 รางวัลภาพรวมกระบวนการงาน พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง
- รายงานผลการดำเนินงานเพิ่มเติม

2.3 รางวัลกระบวนการงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลกระบวนการงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

2.4 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

- รายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ระยะที่ 2: ตรวจเยี่ยมประเมินจากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ของหน่วยงาน ที่ได้คะแนนการตรวจประเมินระยะที่ 1 มากกว่า 750 คะแนน โดยเป็นการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานจริงเปรียบเทียบกับรายงานการประเมินตนเองของส่วนราชการ ซึ่งมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

1 หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงไม่พบความเบี่ยงเบนจากการรายงานประเมินตนเองก็ได้คะแนนเท่ากับที่ผู้ตรวจประเมินให้ไว้จากการตรวจประเมินระยะที่ 1

2 หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงพบความเบี่ยงเบนในทางลบ เมื่อเปรียบเทียบกับรายงานประเมินตนเอง ก็ให้ปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน



ผลการพิจารณารางวัล

◎ ผลการพิจารณารางวัล

การเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2551 มีกระบวนงานที่ส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินทั้งสิ้น 172 กระบวนงาน จาก 69 หน่วยงาน แยกเป็น ส่วนราชการในส่วนกลาง 21 หน่วยงาน จังหวัด 41 จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลนคร) 7 แห่ง โดยผลการพิจารณาแยกตามประเภทรางวัลมีดังนี้

รางวัลรายกระบวนงาน มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 31 กระบวนงาน

จังหวัด

- **รางวัลดีเด่น** 3 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
 2. การให้บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร
 3. การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงเป็นก๊าซ CNG หรือ LPG สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
- **รางวัลชมเชย** 13 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การโอนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
 2. การรับชำระภาษีรถประจำปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522
สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
 3. การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522
สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานี
 4. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก คลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลนครพนม จังหวัดนครพนม
 5. การรับชำระเงินสมทบจากนายจ้าง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดร้อยเอ็ด
 6. การรับชำระเงินสมทบจากผู้ประกันตนมาตรา 39
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก
 7. การให้บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลปราสาท จังหวัดสุรินทร์
 8. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 9. การให้บริการจัดหางานแก่คนหางาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่
 10. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามัน จังหวัดยะลา
 11. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลละงู จังหวัดสตูล
 12. การสำรวจจริงวัดที่ดิน สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดระนอง
 13. การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก กรมแพทย์ทหารบก กองทัพบก

ส่วนราชการในส่วนกลาง

- **รางวัลดีเด่น** 3 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงเป็นก๊าซ CNG หรือ LPG กรมการขนส่งทางบก
 2. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด สินค้า และธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการส่งออก
 3. การขอประกันตัวผู้ต้องหา สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- **รางวัลชมเชย** 7 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การรับชำระค่าปรับตามคำสั่งผู้ตรวจการ กรมการขนส่งทางบก
 2. การแจ้งเลขที่คำขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา
 3. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วย สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 สำนักงานประกันสังคม
 4. การจัดทำข่าวฉุกเฉิน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 5. การให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี กรมแพทย์ทหารอากาศ กองทัพอากาศ
 6. การขอรับการตรวจลงตราและเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 7. การให้บริการรับตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สถาบันอุดมศึกษา

- **รางวัลดีเด่น** 2 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 2. การเรียกเก็บเงินผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- **รางวัลชมเชย** 2 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การรับสมัครนักศึกษา Online มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 2. การให้บริการวิเคราะห์ทดสอบเครื่องมือกล ธาตุ องค์ประกอบด้านเคมี และกล้องถ่ายภาพจุลทรรศน์อิเล็กตรอน ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- **รางวัลดีเด่น** 1 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครอุดรธานี

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ มีกระบวนการที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 21 กระบวนงาน

จังหวัด

- **รางวัลดีเด่น** 4 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การจัดระบบให้บริการในโครงการอภิบาลทารกแรกเกิดระยะวิกฤติ โรงพยาบาลเลย จังหวัดเลย
 2. การให้บริการผู้พิการแบบครบวงจรด้วยใจ โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
 3. การให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
 4. การให้บริการหญิงตั้งครรภ์มุสลิมด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น โรงพยาบาลเทพา จังหวัดสงขลา
- **รางวัลชมเชย** 4 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การพัฒนาการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง โรงพยาบาลเลย จังหวัดเลย
 2. การให้บริการข้อมูลราคาประเมินที่ดินรายแปลงด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง
 3. การให้บริการด้วยเครื่องส่องไฟรักษาภาวะเหลืองในทารกแรกเกิดขนาดเล็ก (In clip phototherapy) โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
 4. การให้บริการตามโครงการพี่สอนน้อง ราชทัณฑ์เยี่ยมโรงเรียน เรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ส่วนราชการในส่วนกลาง

- **รางวัลดีเด่น** 4 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การพัฒนาระบบเตือนภัยทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร: CFSAWS:ss (Cooperative Financial Surveillance and Warning System: Set Standard) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
 2. การรับชำระภาษีรถประจำปีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรมการขนส่งทางบก
 3. การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ กรมการกงสุล
 4. การพัฒนาระบบข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน ศูนย์ปฏิบัติการโสมสวลี กระทรวงพาณิชย์
- **รางวัลชมเชย** 2 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการเข้าถึงระบบรายงานผลการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ กรมอนามัย
 2. โครงการสายตรวจจรดตู้บริการรับ-ส่งประชาชนเพื่อป้องกันอาชญากรรม สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สถาบันอุดมศึกษา

- **รางวัลดีเด่น** 4 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน (Ramathibodi ER Tracking View) โรงพยาบาลรามาริบัติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 2. การให้บริการห้องสมุดแบบครบวงจรด้วยกลยุทธ์การตลาดห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 3. การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาชีพ และบริหารทั่วไปด้วยระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 4. การจัดระบบบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กป่วยเรื้อรัง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- **รางวัลดีเด่น** 2 กระบวนงาน ได้แก่
 1. โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ เทศบาลนครขอนแก่น
 2. การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครพิษณุโลก
- **รางวัลชมเชย** 1 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การจัดทำระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง

รางวัลภาพรวมกระบวนงาน

มีกระบวนงานที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 3 กระบวนงาน

- **รางวัลดีเด่น** 1 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร สำนักงานประกันสังคม
- **รางวัลชมเชย** 2 กระบวนงาน ได้แก่
 1. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร สำนักงานประกันสังคม
 2. การขอใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ผ่านระบบ e-Service กรมปศุสัตว์

รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

มีกระบวนการที่ได้รับรางวัล ทั้งหมด

5 กระบวนการ

จังหวัด

- รางวัลดีเด่น 1 กระบวนการ ได้แก่
 1. การให้บริการในโครงการคลอดผาสูก โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ส่วนราชการในส่วนกลาง

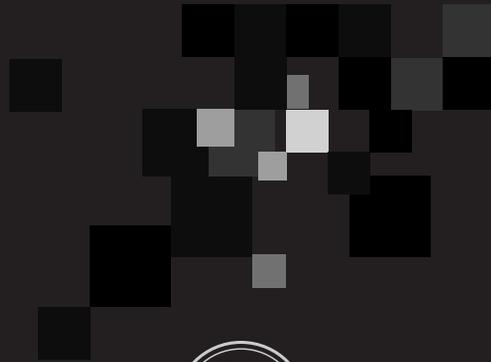
- รางวัลดีเด่น 1 กระบวนการ ได้แก่
 1. การรังวัดสอบเขต แบ่งแยก รวมหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน กรมที่ดิน
- รางวัลชมเชย 2 กระบวนการ ได้แก่
 1. การขอออกเอกสารสิทธิในที่ดินเฉพาะราย กรมที่ดิน
 2. การขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- รางวัลดีเด่น 1 กระบวนการ ได้แก่
 1. การให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครตรัง







Best  Practice

ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
สำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัลดีเด่น

ประจำปี 2551

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก เป็นงานให้บริการตรวจคัดกรองโรค ตรวจรักษา และ วินิจฉัยโรคแก่ ผู้รับบริการที่มีความเจ็บป่วย รวมทั้งการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อไปรับการรักษาต่อ ที่อื่น ซึ่งในกระบวนการทั้งหมดมีขั้นตอนในการรับบริการ ที่ต้องใช้เวลานานในการให้บริการ เพื่อเป็นการ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับ บริการ โรงพยาบาลลำสนธิจึงมีการปรับปรุงกระบวนการ และวิธีการทำงานแนวใหม่โดยใช้ระบบโปรแกรม คอมพิวเตอร์แบบเครือข่าย เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลง และเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการยิ่งขึ้น

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก แบบเดิม มี 6 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 2 ชั่วโมง

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

มีการปรับกระบวนการโดยการลดขั้นตอนลง เหลือ 4 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 1 ชั่วโมง

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการ

การให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักเป้าประสงค์ของหน่วยงานคือการที่ผู้รับบริการ ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความ พึงพอใจ

1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

ผู้บริหารได้กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้วยการพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Hos XP ในการส่ง ข้อมูลไปตามจุดให้บริการต่างๆ เพื่อเป็นการลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงานและเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ ข้อมูลและการสะดวกในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์

2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติราชการ

- การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการจากเดิม 5 ขั้นตอนลดลงเหลือ 4 ขั้นตอนโดยการลดขั้นตอนของ การยื่นบัตรที่ห้องบัตรและการติดต่อที่งาน หลักประกัน สุขภาพ เป็นแบบ one stop service ที่ได้ประชาสัมพันธ์ และเพิ่มการถ่ายรูปเพื่อยืนยันความถูกต้องของบุคคล

- ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ โดยการ ใช้โปรแกรม Hos XP และเพิ่มจำนวนของคอมพิวเตอร์ให้ เพียงพอ ในการให้บริการและพัฒนาระบบ LAN

- ยกเลิกการใช้แฟ้มประวัติเพื่อลดขั้นตอน ในการค้นและจัดเก็บข้อมูล



โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ในการให้บริการมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญควบคู่ไปกับการที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ การลดขั้นตอนในการรับบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นที่สถานบริการนั้นต้องนำไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการของหน่วยงานต่อไป การประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอก 95%

1 วิธีการ หรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

จัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น และเพิ่มจุดรับความคิดเห็นทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน มีการประชุมเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ เพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงานต่อไป

2 วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการผ่านเสียงตามสายของโรงพยาบาลและที่โต๊ะคัดกรองเป็นระยะ

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

ในการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ได้เปิดให้บริการรับบัตรตั้งแต่วันที่ 07.30 น. โดยเฉพาะในวันอังคารคลินิกโรคเบาหวาน ได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 06.00 น. โดยจัดให้มีการตรวจรักษาและรับยาจนกว่าจะหมดคิวผู้รับบริการในเวลากลางวัน พร้อมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จัดให้สถานบริการสะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งรอตรวจเป็นสัดส่วน และเพียงพอ มีป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการรวมทั้งมีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ

การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

1. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ทั้งแบบแผนผัง และประชาสัมพันธ์ผ่านทางเสียงตามสาย เป็นระยะ

2. มีระบบคิวแยกตามแผนกต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อลดขั้นตอนและลดข้อผิดพลาดในการรับบริการ

3. จัดให้มีสถานที่รอตรวจที่สะอาด มีที่นั่งรอตรวจที่เพียงพอ และจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ

4. ผู้ป่วยไม่ต้องถือแฟ้มประวัติใดๆ ทั้งสิ้น

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

จัดให้มีการศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลต่างๆ และร่วมพัฒนาระบบบริการ HNQA ในเครือข่ายของโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดและการให้บริการที่คล้ายกัน เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามทิศทางเดียวกัน

1. ส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีการจัดทำ Knowledge Management ในการถ่ายทอดความรู้แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาระบบบริการ HNQA ในเครือข่ายของโรงพยาบาล ชุมชน

2. เรื่องอื่นๆ การพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ มีการจัดประชุมเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การจัดคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ICT ของโรงพยาบาล และมีการประชุมประเมินผลเป็นระยะๆ โดยผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและแก้ไขพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

ในปี พ.ศ.2551 ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงการลดขั้นตอนในการรับบริการ และสามารถลดระยะเวลาได้ตามเป้าหมาย จากการสำรวจและจากข้อคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และในปี พ.ศ.2551 นี้ จะมีการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการในปีต่อไป



การให้ บริการทาง ทันต กรรม

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

การบริการทันตกรรมเป็นการให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพ สุขภาพช่องปาก และใบหน้าของประชาชน โดยให้บริการทันตกรรมทั่วไป ละทันตกรรมเฉพาะทาง โดยเฉลี่ยจะให้บริการผู้ป่วย 80-90 คน/วัน โดยให้บริการในเวลาราชการ ขณะนี้มีประชาชนมารับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี และปัญหาสุขภาพในช่องปากยังเป็นปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

รวม 8 ขั้นตอน ระยะเวลา 168 นาที และการนัดหมายผู้ป่วยใช้เวลานานกว่า 1 เดือน มี 22.64 %

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

รวม 4 ขั้นตอน ระยะเวลา 57 นาที และการนัดหมายผู้ป่วยใช้เวลานานกว่า 1 เดือน ลดเหลือ 0.04 %

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการ

ปัจจุบันมีผู้มารับบริการทันตกรรมมากขึ้น การมีขั้นตอนมากขึ้นทำให้ผู้รับบริการต้องใช้เวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง จึงปรับปรุงระบบการให้

โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร

บริการโดยใช้ระบบ Lan จากหน่วยเวชระเบียน (OPD) โดยผู้มารับบริการไม่ต้องถือมาเอง และเปิดบริการ เอกซเรย์ เก็บเงิน และจ่ายยา ที่บริเวณห้องทันตกรรม เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (one stop service)

1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

- ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและได้มาตรฐาน โดยมีคำขวัญในการรณรงค์ว่า “นัคนาน.....รำคาญใจ”

- ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่ต้องการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพชั้นนำในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

- วิเคราะห์กระบวนการทำงาน/ประเมินตนเอง
- จัดเพิ่มบุคลากรเพื่อเก็บเงินและจ่ายยาผู้ป่วย ไม่ต้องไปจ่ายเงินและรับยาปนกับผู้รับบริการอื่นๆ

- ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยการค้นประวัติ และส่งประวัติผู้ป่วย

- จัดบริการเอกซเรย์เพิ่มเติมที่บริการห้องทันตกรรม ไม่ต้องไปรับบริการที่เอกซเรย์ ซึ่งอยู่ถัดไปอีก 2 ตึก และเพิ่มประสิทธิภาพ/คุณภาพการเก็บรักษาฟิล์มเอกซเรย์โดยมีนวัตกรรมการเก็บรักษาด้วยวิธีต่างๆ ใส่ซองซีปพลาสติกและเย็บติดไว้หน้าเวชระเบียน ทำให้ไม่ถูกเกี่ยวหลุดหายขณะเก็บเข้าแฟ้มทำให้ลดการสูญหายจาก 13.4 % เหลือ 0 %

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

จากแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับประชาชน โดยเท่ากันและให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีการบริการที่โปร่งใส เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติได้คุณภาพและสะดวกรวดเร็ว

1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

- มีผู้รับความคิดเห็น เสนอแนะ บริเวณห้องทันตกรรม โดยมีการเปิดตู้ทุกสัปดาห์
- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ถึง 98.9%
- มีการตอบสนองข้อคิดเห็น ผ่านทีมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อติดต่อและประสานงานกับผู้รับบริการ
- ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการมีทักษะในพฤติกรรม บริการที่ดีต่อผู้รับบริการเป็นประจำ
- จัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ
- บริการตรวจรักษาในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ
- มีระบบนัดหมาย และติดตามการให้บริการ

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

เพื่อให้มีการปรับปรุงบริการของหน่วยงานรัฐให้สอดคล้องกับมติและนโยบายรัฐบาลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี นอกจากนี้หน่วยงานจะลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้ว ต้องยกระดับคุณภาพและมาตรฐานบริการให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วย

1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

- จัดให้มีน้ำดื่มสะอาดบริการอยู่เสมอ
- จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- จัดให้มีเอกสาร หนังสืออ่านเล่น ขณะที่

รอรับบริการ

- จัดให้มีโทรทัศน์เปิดดู ขณะที่นั่งรอรับบริการ
- เปิดช่องทางให้ประชาชน เลือกทำได้หลาย

ช่องทาง เช่น บริการในเวลาและนอกเวลา

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

- เพื่อให้ผู้ให้บริการได้พัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงาน เพื่อตอบสนองนโยบาย การบริหารจัดการภาครัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

- มีการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ โดยมีแผนและแผนงานการปฏิบัติงาน

1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- จัดงบประมาณบุคลากรทุกคน มีโอกาสประชุมวิชาการนอกสถานที่ 4,500 บาท /คน/ปี

- มีแผนการเพิ่มพูนทักษะโดยใช้กระบวนการ 2 Tick (ฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานเฉพาะของทันตแพทย์ เช่น การถอนฟัน, ขูดหินปูน โดยมีการทบทวนทุก 6 เดือน และทดสอบโดยหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรมอีกครั้ง)

- มีการประชุมวิชาการภายในทุกเดือน
- มีการถ่ายทอดวิชาการที่ไปประชุม/อบรม/

สัมมนาจากภายนอก

- มีบริการ Internet สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาความรู้

- มีกระบวนการ KM (Knowledge Management) ให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

การพัฒนาควรเป็นการพัฒนาที่ต่อเนื่อง โดยค้นหาโอกาสพัฒนาในส่วนที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น เพิ่มห้องบริการเพื่อรองรับผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น จัดประเภทบริการเพิ่มขึ้น เช่น การใส่รากฟันเทียม, การฟอกสีฟัน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีพฤติกรรมบริการที่ดี ต่อการรับบริการของประชาชน และลดจำนวนระยะเวลาการนัด และการเก็บข้อมูลภาพรังสีโดยระบบดิจิทัลในคอมพิวเตอร์



การเปลี่ยนชนิด เชื้อเพลิง เป็นก๊าซ CNG หรือ LPG



สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

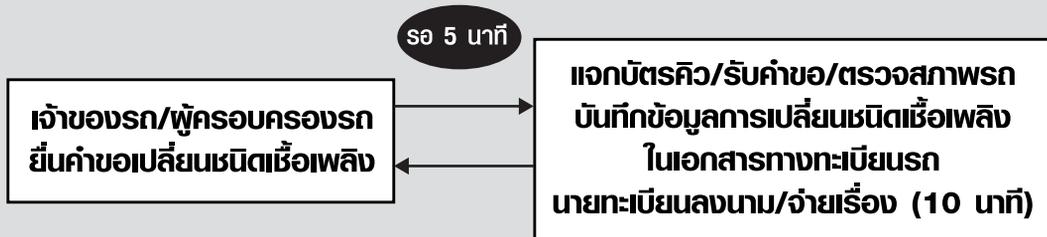
◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงในรูปแบบเดิมมี 2 จุดบริการ มีขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งหมด 9 ขั้นตอน และใช้
ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จ 2 ชั่วโมง/ราย ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมดรวม 9 คน

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ปัจจุบันสามารถนำรถมาแจ้งเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงได้แล้วเสร็จในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)
โดยใช้ระยะเวลาเพียง 8-10 นาที เท่านั้น



ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที (ระยะเวลารอ 5 นาที) รวมเป็น 15 นาที ระยะเวลาลดลงจากรูปแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 88.46

การเปลี่ยนแนวคิดเชิงพลิก เป็นกิจ CNG หรือ LPG

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการ

ยึดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่มุ่งประโยชน์สุข
ของประชาชน และมีการบริหารเชิงกลยุทธ์ ที่มุ่ง
ผลสัมฤทธิ์ โดยการมีส่วนร่วม (Participation) ของ
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ, ผู้บริหาร,
ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ตามกลยุทธ์ 5 ร่วม
ซึ่งได้แก่ การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมแก้ไข
ร่วมประเมินผล และ 3 ประสาน คือ ประสานงาน
ประสานใจ และประสานการปฏิบัติ (หลักการบริหาร
โดยนายสุธี มากบุญ ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา)
ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

แต่งตั้งคณะทำงานวางแผน กำกับดูแล และ
คณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการปรับปรุงและพัฒนา
หน่วยงาน รวมถึงคณะทำงานการลดขั้นตอนและระยะ
เวลาการปฏิบัติราชการนำปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ
ของประชาชน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อออกแบบกระบวนการ
เปลี่ยนชนิดเชิงพลิกใหม่ให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียว
ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดย
การจัดฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน และจัด
กิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้
บุคลากรภายในองค์กรมีใจรักในการให้บริการ
สร้างสรรค์ที่มุ่งงานที่เข้มแข็ง ส่งเสริมการเรียนรู้ภายใน
องค์กรในลักษณะที่สอนน้อง การแลกเปลี่ยนประสพ-
การณ์ให้มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เป็น
“องค์กรที่มีคุณภาพ มุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ”
ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
ที่ตั้งไว้

ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน
เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีคุณภาพ
อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของ
ประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุด และค่านิยมองค์กร
“การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า และรวดเร็วกว่า”
เพื่อสร้างประทับใจตั้งแต่แรกเข้า จนก้าวออกไป

นอกจากนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(ก.พ.ร.) โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มาใช้เป็น
กรอบแนวคิดในการประเมินองค์กร และนำข้อมูลมาใช้
ในการกำหนดแผนงาน/โครงการเพื่อการปรับปรุงและ
พัฒนาองค์กรได้อย่างครอบคลุมรอบด้าน

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

กำหนดกรอบแนวคิดด้านการบริการ โดยตระหนัก
ว่าประชาชนผู้มาติดต่อราชการทุกคนคือ “ลูกค้า
คนสำคัญ” ที่จะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่และการ
บริการที่ดี สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ
ราชการตั้งแต่ได้เข้ามา จนกระทั่งกลับออกไป จึงมีการ
ออกแบบงานในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน
ผู้ใช้บริการ โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
และดำเนินการเชิงรุก ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
เบื้องต้น และจ่ายงานไปยังจุดรับบริการ ให้คำแนะนำ
หรือชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้มาใช้บริการ การให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ในทุกจุด
บริการต้องให้บริการประชาชนด้วยความเอาใจใส่
(Service Mind) ทุกครั้งไม่ว่าก่อนหรือหลังการให้บริการ
เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องยกมือไหว้เพื่อทักทายและขอบคุณผู้
มาติดต่อเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และให้
เกียรติกับประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งจะช่วยสร้างความ
สัมพันธ์ สร้างความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
ให้กับหน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง

สำหรับช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ได้จัดให้มีช่องทางหลากหลายรูปแบบเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนปัญหาความต้องการต่างๆ ของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นไว้บริการประชาชนติดตั้งไว้หลายจุดประจำแต่ละฝ่าย มีการทอดแบบสอบถามผู้มาติดต่อราชการเพื่อประเมินความพึงพอใจและรับข้อเสนอแนะ สร้างสรรค์นวัตกรรมโดยได้จัดทำ “โปรแกรมสำรวจความพึงพอใจแบบใหม่ด้วยระบบจอสัมผัส (Touch Screen)” เพื่อนำมาใช้ในการวัดพึงพอใจและรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เปิดเว็บไซต์สำนักงาน พร้อมกระดานข่าว (web board) ไว้บริการประชาชน จัดให้มีโทรศัพท์สายตรงหมายเลข 0-4424-2020 เป็นต้น ซึ่งในทุกๆ เดือนแต่ละฝ่ายแต่ละงาน จะดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของตนเอง (Self Assessment) ก่อนที่จะนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการวางแผนงาน/กำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

สำหรับการอำนวยความสะดวก สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้มีการรับฟังความต้องการของประชาชน ตามช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่จัดไว้หลากหลาย แล้วนำมาสรุปผลเพื่อวิเคราะห์หาความต้องการเข้าที่ประชุมเพื่อระดมสมองหาวิธีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ประชาชนต้องการจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ทันสมัยสวยงาม จัดสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จัดที่จอดรถเป็นสัดส่วน

สำหรับประชาชนทั่วไปและที่จอดรถและช่องทางสำหรับผู้พิการ มีผังแสดงจุดบริการและผังแสดงขั้นตอนและการปฏิบัติงานในกระบวนการงานสำคัญให้เห็นเด่นชัด ภายในห้องมีมุมกาแฟ น้ำดื่ม โทรทัศน์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ไว้บริการฟรี จัดที่นั่งพักรอสำหรับประชาชนไว้อย่างเพียงพอ

มีการสร้าง “นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน”

1. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ พร้อม “โปรแกรมพิมพ์คำขอ” ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาเขียนคำขอเอง) โดยได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยบริการพิมพ์คำขอให้ประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งช่วยการลดภาระความยุ่งยาก และลดระยะเวลาให้กับประชาชนได้อย่างดี

2. “โปรแกรมสำรวจความพึงพอใจแบบใหม่ด้วยระบบจอสัมผัส (Touch Screen)” เป็นนวัตกรรมที่ช่วยลดภาระให้กับประชาชนผู้มาติดต่อในการให้ข้อมูล ทำให้เกิดความสะดวกในการให้ข้อมูลเพียงสัมผัสหน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อเลือกข้อมูลระดับความพึงพอใจ สามารถสรุปวัดและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วผ่านโปรแกรมประมวลผลนำเสนอผู้บริหารได้ตลอดเวลา

มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง จนสามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ กระบวนการเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง ให้อยู่ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และใช้เวลาในการดำเนินการจนแล้วเสร็จเพียง 8-10 นาที

แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารได้กำหนดแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดประชุมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทั้งในส่วนสำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อมอบนโยบาย ชี้แจงเป้าหมายและภารกิจที่ต้องปฏิบัติให้ทุกคนทราบ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดแนวคิดในการสร้างสรณ์วัฒนธรรมการให้บริการประชาชนใหม่ๆ ขึ้น นอกจากนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีการติดต่อประสานงานกับกรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ ผ่านทางเครือข่ายการสื่อสารทั่วไป (โทรศัพท์/โทรสาร) หรือทางระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแนวทางการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน อย่างต่อเนื่อง

ในด้านการกระจายอำนาจ ผู้บริหารได้มีการส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมถึงการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที เช่น ออกคำสั่ง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นเป็นเป็นนายทะเบียน ณ จุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้แบบพี่สอนน้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ และเกิดความตื่นตัวอยู่เสมอ จึงได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสต้อนรับคณะศึกษาดูงานได้หาโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

กับผู้มาศึกษาดูงาน รวมถึงการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนโดยรับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไปในอนาคต

ในด้านการเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพที่ดีกว่า สะดวกกว่า จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเข้มข้นต่อเนื่อง เพื่อยกระดับองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง ผู้บริหารจึงได้จัดให้มีการ “ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร” ในแต่ละปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา

แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

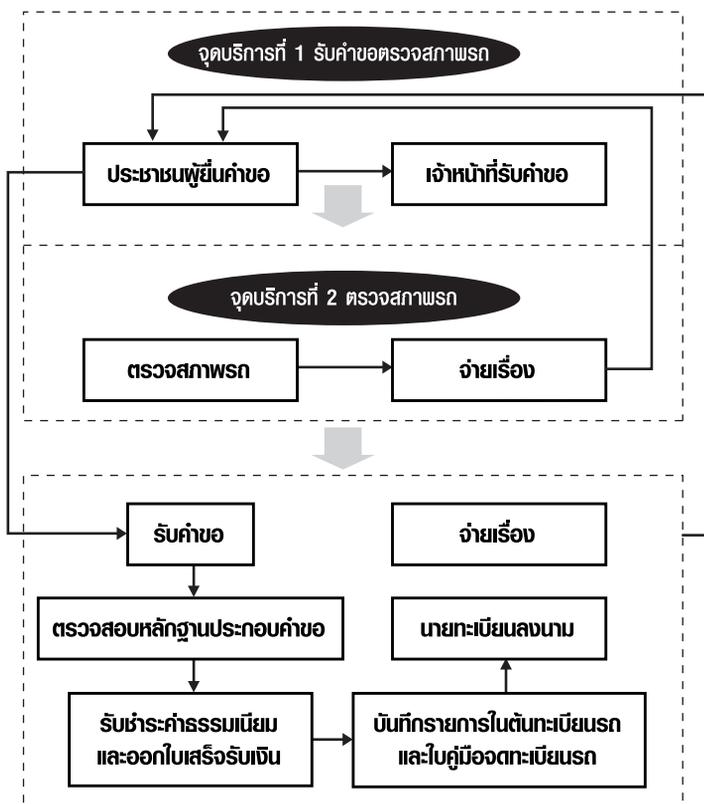
มีแผนการพัฒนาปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในกระบวนการอื่นที่สามารถปรับลดลงได้อีก โดยเน้นการปรับรูปแบบกระบวนการให้อยู่ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และภายในปีงบประมาณ 2552 ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และคณะทำงานได้มีการวางแผนดำเนินการเชิงรุกเปิดให้บริการต่างๆ ที่ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ นครราชสีมา คือ โครงการศูนย์การเรียนรู้ด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ให้บริการเปลี่ยน/ต่ออายุ ใบอนุญาตขับรถ โดยเฉพาะการนำเอากระบวนการที่สร้างคุณค่า คือ “กระบวนการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถในรูปแบบใหม่ (บัตรอิเล็กทรอนิกส์)” มาเปิดให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 กระบวนการ



การเปลี่ยนชนิด เชื้อเพลิงเป็นก๊าซ CNG หรือ LPG

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ลักษณะการปฏิบัติงาน



เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนผู้เป็นเจ้าของรถที่นำรถไปปรับเปลี่ยนเครื่องยนต์ จากเดิมใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเบนซินหรือดีเซลมาใช้พลังงานทดแทนเป็นก๊าซธรรมชาติอัด CNG หรือ LPG ซึ่งจะต้องนำรถมารับการตรวจสภาพและแจ้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการทางทะเบียนภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด จำนวนผู้มาติดต่อรับบริการโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 200 รายต่อวัน

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

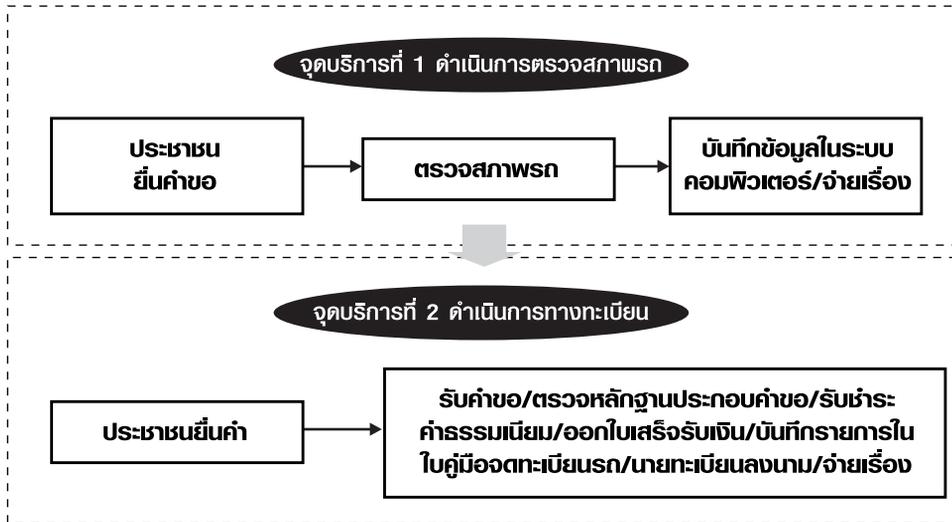
มี 3 จุดบริการ 9 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวมระยะเวลารอก่อนยื่นคำขอ 3 ชั่วโมง 5 นาที และใช้อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ 9 คน ดังนี้

การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง เป็นก๊าซ CNG หรือ LPG

กรมการขนส่งทางบก
กระทรวงคมนาคม

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

มี 2 จุดบริการ 3 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวมระยะเวลารอก่อน ยื่นคำขอ 1 ชั่วโมง 30 นาที และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน ดังนี้



แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการ

- 1) Online ข้อมูลด้านการตรวจสอบสภาพรถมายังฝ่ายทะเบียนรถ เพื่อลดการบันทึกรายการซ้ำซ้อน
- 2) ปรับลดขั้นตอนการทำงาน และจัดผังกระบวนการและระบบการทำงานใหม่ ดังนี้
 - แยกช่องรับบริการตรวจสอบสภาพรถที่จะตรวจสอบสภาพเพื่อเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงโดยเฉพาะ ในจุดบริการที่ 1 (ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ) จำนวน 2 ขั้นตอน
 - ปรับผังพื้นที่การให้บริการในจุดบริการที่ 2 (ฝ่ายทะเบียนรถ) จำนวน 1 ขั้นตอน โดยนำเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มาไว้หน้าเคาน์เตอร์ และ

มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องหน้าช่อง ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร รับชำระค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายการในใบคู่มือ จดทะเบียนรถ ลงนาม นายทะเบียน และจ่ายเรื่องด้วยตนเอง ในลักษณะ ONE STOP SERVICE

- 3) ปรับลดจำนวนเอกสารประกอบคำขอ จากเดิม 5 รายการ เหลือเพียง 1 รายการ นอกจากนี้ ผู้ยื่นคำขอจะเป็นเจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถตามหลักฐานทางทะเบียนก็ได้

1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

- 1.1 ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดย

- สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดจนให้มีการศึกษาดูงานที่หน่วยงานภาคีนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดแก่เจ้าหน้าที่ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุงการทำงาน ประชุมซักซ้อมความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ เมื่อมีระเบียบปฏิบัติงานใหม่ๆ และได้ตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

- ประชุมหารือระดมความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาแบบประชาธิปไตย และเลือกวิธีการที่ดีที่สุดมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีการแจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบทุกครั้ง

- สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สนับสนุน และให้โอกาสแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

1.2 ผู้บริหารมีการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลของผู้ปฏิบัติงานโดย

- กำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ตามความเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ สุ่มตรวจการเข้าใช้บริการทันทีหลังรับบริการ นำผลที่ได้รับจากการประเมินตนเอง และจากการประเมินโดยหน่วยงานอื่น มาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

- สสำรวจและศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานเดิม และออกแบบแผนผังขั้นตอนการทำงานใหม่

- แก้ไขระเบียบปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยให้ลดจำนวนเอกสาร ประกอบคำขอจากเดิม 5 รายการ เหลือเพียง 1 รายการ

- นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสร้างระบบฐานข้อมูลทางทะเบียนที่ถูกต้องสมบูรณ์ มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างจุดบริการต่างๆ

- มีการตรวจสอบระยะเวลาการดำเนินการทุกขั้นตอน ตรวจสอบและกำกับเวลาอย่างสม่ำเสมอ และหากพบปัญหาข้อบกพร่องใดให้รายงานผู้บริหารรับทราบทันที

- จัดให้มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานสัมพันธ์กัน เพื่อให้การประสานงานทั้งสองฝ่ายสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

กรมการขนส่งทางบกจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ โดยวิธีวิเคราะห์สินค้าและบริการจากพันธกิจ (SIPOC MODEL) และห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และนำผลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา วางแผน การให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่จะพึงมีในอนาคตและวางแผนการดำเนินการให้ครอบคลุมผู้รับบริการในอนาคตด้วย

1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

- จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นให้ผู้รับบริการ กรอกใส่ผู้รับความคิดเห็นหรือส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยตรง และทอดแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนทุกไตรมาส

- รับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะผ่านทางเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก

- นำความคิดเห็นที่ได้รับและที่สังเกตเห็นมา ประเมินผลตามหลักสถิติ และนำผลที่ได้รับไปปรับปรุงวิธีการทำงาน กรณีพบว่าเป็นปัญหาที่ต้องร่วมกัน

การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง เป็นก๊าซ CNG หรือ LPG



พิจารณาแก้ไข ได้นำเข้าที่ประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและมอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการและติดตามผล

2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

- จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเบื้องต้น และเข้าไปให้บริการเชิงรุก โดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการเดินเข้ามาหา

- จัดให้มีบริการ CALL CENTER หมายเลขโทรศัพท์ 1584 โดยมีหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถาม และรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

- จัดระบบบริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ www.dlt.go.th ซึ่งมีบริการ Download แบบฟอร์มต่างๆ และระเบียบปฏิบัติที่ประชาชนให้ความสนใจ

- ผ่อนผันหรือยืดหยุ่นกรณีนำเอกสารมาไม่ครบให้นำเอกสารมาให้ในภายหลัง

- เมื่อมีปัญหาข้อขัดข้องในการติดต่อราชการ สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยสะดวก เพื่อหาวิธีการแก้ไขและพิจารณาสั่งการได้ในทันที

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

ได้มีการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่จากภาพลักษณ์เดิมที่เป็นสำนักงานของทางราชการ ให้เป็นเสมือนสำนักงานของภาคเอกชน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

- การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย: ได้จัดให้มีเอกสาร / แผ่นพับและติดตั้งที่วีประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีประกาศขั้นตอนและระยะเวลา ในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบ มีจุดประชาสัมพันธ์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีประกาศเสียงตามสาย มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้ มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้ทาง Call Center สายด่วน 1584 Webboard และ E-mail

- เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

- 1) เพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยให้เจ้าของรถ หรือผู้ครอบครองรถตามหลักฐานทางทะเบียนสามารถยื่นคำขอรับบริการได้ ณ ที่ทำการนายทะเบียนทุกแห่งทั่วประเทศ และในระยะแรกให้หน่วยงานทะเบียนทุกแห่งในกรุงเทพมหานครเปิดบริการพิเศษในวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. จนกว่าปริมาณงานจะลดลงเป็นปกติ

- 2) จัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เวลา 07.30 น. โดยไม่พักเที่ยง

- มีระบบรับฟังข้อคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน: กรมการขนส่งทางบก มีศูนย์ราชการไทยใสสะอาด และสายด่วน 1584 ทำหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างเป็นระบบ

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการบริการ

- 1) ข้าราชการบรรจุใหม่จะต้องได้รับการอบรมสอนงานหรือปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่จริง

2) จัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง มีการจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ โดยให้มีการเรียนรู้งานหลากหลายลักษณะ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในกรณีมีงานเร่งด่วนหรือมีปริมาณงานมากกว่าปกติจะจัดเจ้าหน้าที่เสริมเพื่อระบายนงานไม่ให้เกิดปัญหางานล่าช้าติดขัด

3) ให้ความสำคัญฝ่ายและหัวหน้างานควบคุมดูแลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและคอยดูแลแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน

4) มีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พันธาระจำเจเป็นครั้งคราว

- จัดให้มีสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เหมาะสม

1) ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้สวยงามและดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อสร้างบรรยากาศในการให้บริการที่ดี

2) มีป้ายชี้บอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องและป้ายแสดงรายละเอียดการให้บริการในแต่ละช่องบริการติดไว้อย่างชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย

3) มีแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ที่เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำและกรอกคำขอให้ในกรณีผู้มาใช้บริการไม่รู้หนังสือ มีโต๊ะกรอกคำขอตัวอย่างการกรอกแบบคำขอ ดินสอ และปากกาสำหรับใช้กรอกแบบคำขอไว้ให้บริการ

4) มีเก้าอี้นั่งหุ้มเบาะนุ่มสบายไว้รองรับบริการอย่างเพียงพอ

5) มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านและมีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอ

6) มีจุดบริการน้ำดื่ม ห้องอาหาร ชุมนิทรรศการอาหารว่างไว้บริการ

7) ตู้โทรศัพท์สาธารณะ และลิฟท์

8) มีเอกสารแผ่นพับ คำแนะนำในการติดต่อราชการ

9) จัดให้มีจุดให้บริการเจ้าหน้าที่ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และถ่ายเอกสารอยู่ภายในพื้นที่ให้บริการ

10) จัดให้มีตู้ ATM ให้บริการจำนวน 3 ตู้ และมีธนาคารไทยพาณิชย์เปิดให้บริการ

11) มีทางลาดขึ้น-ลงอาคาร เพื่อให้บริการแก่ผู้พิการที่ใช้รถเข็น และผู้พิการสามารถรับบริการที่จุดประชาสัมพันธ์ได้ทันที โดยไม่ต้องไปติดต่อที่ช่องบริการเอง

- จัดให้มีระบบบริการที่มีคุณภาพ

1) นำเครื่องจัดลำดับคิวไฟฟ้า มาใช้ในการบริการประชาชน

2) มีการบันทึกเวลาการรับคำขอ และการดำเนินการแต่ละขั้นตอน โดยให้มีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับกรจับเวลา

3) จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการในแต่ละชั้น ตามประเภทของรถ และประเภทของกระบวนการให้บริการ

แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และกำหนดเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 ให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และกระจายความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านการประชุมติดตามงาน รับมอบนโยบาย หรือซักซ้อมความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง

- ได้มีการประสานงาน ปรีกษาหารือ และ แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กับหน่วยงานอื่น ทั้งภายใน และภายนอก
- เมื่อมีการออกหรือปรับปรุงกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีการประชุมชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจ และแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน
- ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และกระจายความรู้ ภายในหน่วยงาน โดยการจัดฝึกอบรมและการสอนงาน
- จัดให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อ นำแบบอย่างที่ดีมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ
- เปิดรับหน่วยงานภายนอกเข้ามาศึกษา ดูงาน เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาศักยภาพ มีการเปลี่ยนแปลงตนเอง และรักษามาตรฐานของผลงานให้เป็น ตัวอย่าง และได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดแผนพัฒนา ระบบงานบริการประชาชนให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจะปรับปรุงระบบงานและแก้ไข ระเบียบปฏิบัติเพื่อเพิ่มช่องทาง ให้ประชาชนสามารถ ติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียนและภาษีรถทุก กระบวนงานในมาตรฐานเดียวกันได้ทุกสำนักงานทั่ว ประเทศ เช่นเดียวกับการรับชำระภาษีทั่วไทยและการ เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงทั่วไทย โดยพัฒนาควบคู่ไปกั การปรับปรุงรูปแบบของแบบพิมพ์ต่างๆ เช่น ใบคู่มือจด ทะเบียนรถ เป็นต้น เพื่อให้สามารถลดขั้นตอน และ ระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และเป็น การพัฒนากระบวนงานบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ให้เป็นระบบ ONE STOP SERVICE ได้ทุกกระบวนงาน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายการให้บริการคือ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 🍀

การให้คำ ปรีกษา เกี่ยวกับ ข้อมูล ตลาด/ สินค้าและ ธุรกิจ บริการ

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการให้คำปรีกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด /สินค้าและธุรกิจบริการ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ ทั้งรายเก่าและรายใหม่สามารถส่งออกได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งได้รับความ พึงพอใจสูงสุดในการขอรับบริการ ซึ่งเป็นกระบวนการ ที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และ เกี่ยวข้องกับการส่งออก ได้แก่ ข้อมูลทางธุรกิจใช้ ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงาน ขั้นตอน สถิติการค้า กฎระเบียบการนำเข้า/ส่งออก/การลงทุน สามารถแบ่งกลุ่มผู้ขอรับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการชาวไทย หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กับการส่งออกของไทย และผู้ประกอบการชาวต่างประเทศ

กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูล ตลาด /สินค้าและธุรกิจบริการเดิมมี 4 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาในการให้บริการ 6 ชั่วโมง ดังนี้

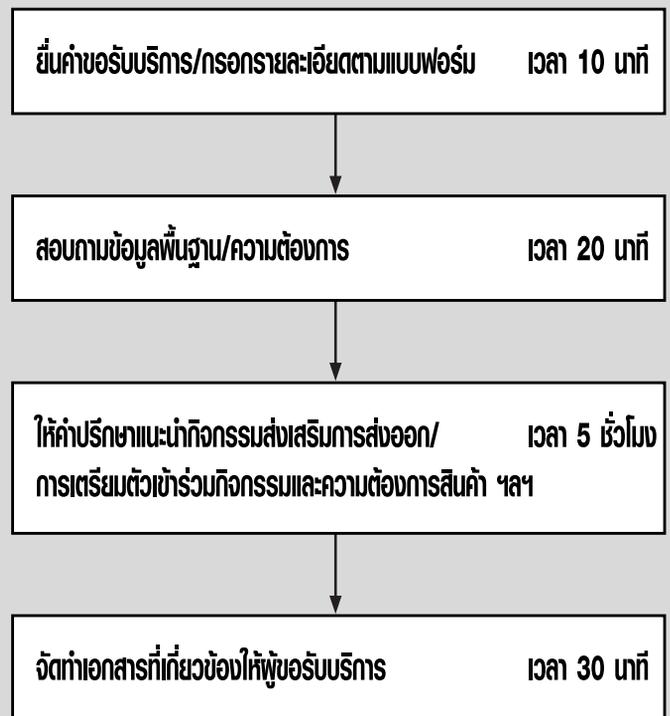
- **ขั้นตอนที่ 1:** ผู้ขอรับบริการติดต่อยื่นคำขอรับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำกรกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม และส่งให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ดำเนินการต่อไป

- **ขั้นตอนที่ 2:** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา รับเรื่องขอรับบริการ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปัญหา และความต้องการของผู้ขอรับบริการ

- **ขั้นตอนที่ 3:** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา จะรวบรวมความต้องการ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาให้คำปรึกษาแนะนำที่เหมาะสมกับรูปแบบของธุรกิจ/สินค้า นั้นๆ โดยจะมุ่งเน้นในเรื่อง ข้อมูลกิจกรรมส่งเสริมการส่งออก การเตรียมตัวเข้าร่วมกิจกรรมและความต้องการสินค้าในตลาดต่างประเทศ เป็นต้น รวมถึงแนะนำขั้นตอนการส่งออกและพิจารณาความพร้อมของผู้ขอรับบริการว่าเหมาะสมดำเนินการในกิจกรรมใดที่สามารถส่งผลประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการสูงสุด

- **ขั้นตอนที่ 4:** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ขอรับบริการดำเนินการต่อไป

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเดิม



การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด/สินค้าและธุรกิจบริการ

กรมส่งเสริมการส่งออก
กระทรวงพาณิชย์

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

กระบวนการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด/สินค้าและธุรกิจบริการใหม่มี 4 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาในการให้บริการ 3 ชม. 40 นาที ดังนี้

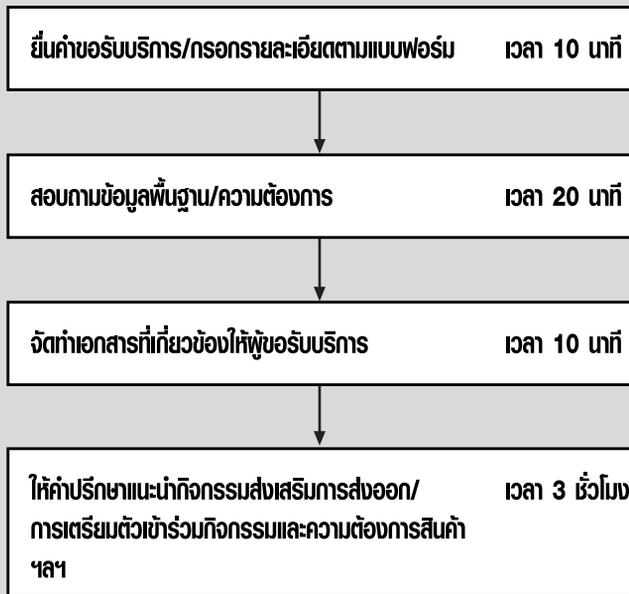
- **ขั้นตอนที่ 1:** ผู้ขอรับบริการติดต่อยื่นคำขอรับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม และส่งให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ดำเนินการต่อไป
- **ขั้นตอนที่ 2:** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา รับเรื่องขอรับบริการ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะการค้าในธุรกิจ ปัญหาและความต้องการของผู้ขอรับบริการ
- **ขั้นตอนที่ 3:** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา จัดทำเอกสารที่จะใช้ในการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ขอรับบริการนั้นๆ
- **ขั้นตอนที่ 4:** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาจะรวบรวมความต้องการ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาให้คำปรึกษา แนะนำให้เหมาะสมกับรูปแบบของธุรกิจ/ สินค้านั้นๆ โดยจะมุ่งเน้นในเรื่อง ข้อมูลกิจกรรม ส่งเสริมการส่งออก การเตรียมตัวเข้าร่วมกิจกรรม และความต้องการสินค้าในตลาดต่างประเทศ เป็นต้น รวมถึงแนะนำขั้นตอนการส่งออก และพิจารณาความพร้อมของผู้ขอรับบริการว่าเหมาะสมดำเนินการในกิจกรรมใดที่สามารถส่งผลประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการสูงสุด



แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

แนวคิด วิธีการ ในการลดขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด/สินค้า และธุรกิจบริการ ได้นำเอาการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อมูลผู้ขอรับบริการแบบบูรณาการ (Customer Relationship Management = CRM) เข้ามาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการลง ในการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่



ในการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้ขอรับบริการนั้น ๆ ผ่านกรณีศึกษาที่ใกล้เคียงกันที่ได้จัดเก็บ/บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูล ตลอดจนการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง เชื่อมโยงกันของผู้ขอรับบริการในครั้งต่อไป ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ขอรับบริการในทุกด้าน ได้แก่ เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อผู้ขอรับบริการ รวมทั้งสามารถลดรอบระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละครั้งลงได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของแนวทางการดำเนินงานเดิม จำนวนการให้บริการต่อวัน

จึงมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานยังได้พัฒนาการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพิ่มศักยภาพทางการสื่อสารและให้บริการในกรณีที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาได้เสร็จสิ้นทันที โดยผ่านการติดต่อ/ส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และนำข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรมฯ (www.depthai.go.th) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ขอรับบริการ

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

หลักการให้บริการให้คำปรึกษาธุรกิจส่งออก จะต้องกระทำบนพื้นฐานความถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมของข้อมูลเป็นหลัก ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา และสามารถสนองต่อความคาดหวังของผู้ขอรับบริการได้สูงสุด หน่วยงานจึงได้จัดทำแผนผังขั้นตอนการขอรับบริการให้คำปรึกษา เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ให้ผู้ขอรับบริการทราบก่อนเข้ารับบริการ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ขอรับบริการ นำหลักการบริหารจัดการข้อมูลผู้ขอรับบริการแบบบูรณาการ (CRM) มาปรับใช้พัฒนาระบบการให้บริการและฐานข้อมูล เพื่อให้การขอรับบริการในครั้งที่ 2 ของผู้ขอรับบริการเป็นการต่อยอดผลจากการขอรับบริการในครั้งแรกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มสูงสุด มีความถูกต้องและตรงต่อความต้องการสูงสุด อีกทั้งยังสามารถลดรอบระยะเวลาในการให้บริการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความประทับใจให้กับผู้ขอรับบริการเพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย

สำนักให้คำปรึกษาฯ กำหนดช่องทางการให้บริการและรับฟังความคิดเห็น ความต้องการความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ จำนวน 3 ช่องทาง คือ แบบสำรวจความพึงพอใจภายหลังการเข้ารับบริการให้คำปรึกษา/แบบสำรวจข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นหลังจากเข้ารับบริการ และผ่านทาง การให้บริการ Call center 1169

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

กระบวนการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลตลาด/สินค้าและธุรกิจบริการ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ และประชาสัมพันธ์แผนผังขั้นตอนการขอรับบริการและระยะเวลาดำเนินงานด้านหน้าสำนักฯ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ขอรับบริการ พร้อมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำปรึกษาจำนวน 4 ท่าน คอยให้บริการด้านข้อมูลและคำปรึกษาปัญหาธุรกิจส่งออก ณ สถานที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการด้วยระบบ Internet Service บริการพิมพ์เอกสารประกอบการให้คำปรึกษาฟรี บริการส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรศัพท์ โทรสาร และข้อความตัวอักษรผ่าน SMS เพื่อความสะดวกของผู้ขอรับบริการอีกด้วย

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารสำนักฯ ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีการศึกษาดูงานหน่วยงานต่างๆ ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายกัน และส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปฝึกอบรมกับสถาบันฝึกอบรมการค้าระหว่างประเทศของกรมฯ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานและมีการจัดฝึกอบรมภายใน (In-House Training) ปี 2550 ในประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ ความชำนาญ ในด้านนั้นๆ มาให้ความรู้ และแต่งตั้งคณะทำงานคอยควบคุมดูแล และตรวจสอบการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

ในอนาคต สำนักฯ มีแผนในการพัฒนาระบบ CRM ให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยให้เพิ่มเติมข้อมูลในส่วนของระยะเวลาเริ่มขอรับบริการและสิ้นสุดการขอรับบริการ เพื่อให้สามารถวัดประสิทธิภาพในเชิงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ ให้อยู่ภายใต้แผนผังที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการให้บริการให้คำปรึกษาธุรกิจ ทั้งยังสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย นอกจากนี้จะนำระบบแจกบัตรคิวมาใช้ให้บริการกับผู้ขอรับบริการเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อย และอำนวยความสะดวก พัฒนาคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น สามารถเรียกดูข้อมูล เพื่อทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเสนอผู้บริหารได้ในทันที อีกทั้งยังมีแผนพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ ให้บุคลากรสามารถให้บริการข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและมีประสิทธิภาพสูงสุด แต่ยังคงเป้าหมายให้ ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการ ให้คำปรึกษาธุรกิจระหว่างประเทศ ได้จัดทำ “แผนผัง ขั้นตอนการให้บริการและการลดรอบระยะเวลา การให้บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาธุรกิจ ระหว่างประเทศ” ฉบับใหม่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอรับ บริการทราบโดยติดประกาศหน้าหน่วยให้บริการ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องต่อไป



การขอ ประกันตัว ผู้ ต้อง ค่า

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ในย้อนหลังไป 10 กว่าปีที่ผ่านมาโดยเฉพาะ ก่อนรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 อำนาจการตรวจค้น จับกุมของตำรวจค่อนข้างสูงเนื่องจากไม่ต้องขอศาล อำนาจการควบคุมตัวก็นาน การขอประกันตัวก็ยุ่งยาก หลักเกณฑ์การให้ประกันไม่ชัดเจน ให้เป็นดุลพินิจของ เจ้าพนักงานสูง อำนาจก็อยู่กับหัวหน้าสถานีคนเดียว และต้องขอประกันกับเฉพาะเวลาราชการเป็นหลัก และในขณะที่ผู้มีอำนาจให้ประกันอยู่ปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น หากติดราชการหรือลาไปก็ต้องรอกันเป็นวันๆ แต่หลัง รัฐธรรมนูญ ปี 2540 สิทธิต่างๆ ของผู้ต้องหาได้รับการ



สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คุ้มครองอย่างมาก ยิ่งหลังจาก พ.ร.บ. การบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บังคับใช้กำหนดให้ส่วนราชการต้องประกาศพันธะสัญญาระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ราชการ การบริการประชาชนเริ่มมีหลักประกันเรื่องระยะเวลา แต่ก็ถึงอย่างไรในระยะแรกๆ ก็ไม่ค่อยให้ความสำคัญกันมากนัก จน ก.พ.ร. มีบทบาทมากขึ้นมีตัวชี้วัดต่างๆ เข้ามา มีการประเมินผลและตรวจสอบเข้มขันขึ้น ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ราชการจึงต้องปรับปรุงพัฒนาขึ้นตาม การขอประกันตัวผู้ต้องหาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดพันธะสัญญากระบวนงานไว้ให้อยู่ภายใน 1 ชั่วโมง หรือกรณีมีเหตุจำเป็นกำหนดไว้ภายใน 2 ชั่วโมง

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

หลังจากสน.บุคคโลได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงห้องบริการประชาชนจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใหม่แล้วได้สังเกตเห็นว่าสิ่งที่ต้องพัฒนาตามก็คือคุณภาพการบริการที่ดีแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน จึงได้จัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันรวมทั้งการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาทำซบการปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน และจากการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันของคณะทำงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เห็นว่า สิทธิของผู้ต้องหาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญให้สมกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ เนื่องจากเขาเหล่านั้นยังไม่ใช่ผู้ต้องหาโทษ เนื่องจากยังไม่ได้ถูกศาลมีคำพิพากษาให้ลงโทษจำคุก จึงหาวิธีการที่จะให้

อิสรภาพโดยการให้ประกันตัวในคดีที่เป็นความผิดๆ น้อยๆ โดยเร็วที่สุด ซึ่งจากการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการแล้ว ผลปรากฏว่าสามารถใช้เวลาในกระบวนงานดังกล่าวอยู่ภายในระยะเวลาโดยประมาณเพียง 15 นาทีเท่านั้น ซึ่งได้กำหนดให้เป็นพันธะสัญญาการบริการเพื่อประชาชนในสภาพงานใหม่ความระยะเวลาดังกล่าว

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

แนวคิดของการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในกรณีการขอประกันตัวนั้น คณะทำงานได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอนโดยเฉพาะต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงหลักการ หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อหาแนวทาง จนถึงขั้นตอนของการเก็บข้อมูลหาความบกพร่อง แก้ปัญหาความสูญเสีย (Wastes) ต่างๆ และปัญหาอื่นที่เกิดขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์แก้ไข จนมาถึงสิ่งสุดท้ายคือการประเมินผลและวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

การขอประกันตัว ผู้ต้องหา

สำนักตำรวจนครบาลบุคคล
กองบัญชาการตำรวจนครบาล
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

โดยสรุปแนวคิดวิธีการของกระบวนการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการการขอประกันตัวผู้ต้องหาของคณะทำงานจึงเริ่มจากการกระจายอำนาจการให้อำนาจประกันตัวให้มากที่สุดภายใต้ระเบียบข้อกฎหมายโดยผู้กำกับการหัวหน้าสถานีตำรวจสามารถมอบอำนาจให้กับผู้ที่มีอาวุโสลดหลั่นกันไปในระดับตั้งแต่สารวัตรหรือเทียบเท่าขึ้นไปได้ ขั้นต่อไปก็คิดหาวิธีที่สามารถอนุญาตให้ประกันตัวได้ตลอด 24 ชั่วโมง ใน 1 วันได้ ซึ่งสน.บุคคล มีจำนวนของพนักงานสอบสวนในในระดับเทียบเท่าสารวัตรขึ้นไปที่ได้รับมอบอำนาจอนุญาตให้ประกันตัวเพียงพอที่จะจัดเข้าเวรหมุนเวียนคู่กันกับร้อยเวรระดับรองสารวัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมงได้ ดังนั้นจึงได้จัดเวรยามให้เป็นไปในลักษณะดังกล่าว

ทั้งนี้นอกจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะรับมอบอำนาจการอนุญาตให้ประกันแล้ว ในกรณีขอประกันนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้นั้นก็ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่การเงินด้วยกล่าวคือเป็นผู้ออกใบเสร็จได้ทันทีและนำเงินเข้าเก็บไว้ในตู้เซฟสถานีเพื่อนำเข้าฝากธนาคารในวันทำการ

เมื่อสามารถบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงแล้วก็เข้าสู่กระบวนการต่อไปก็คือการประชุมอบรม กำชับการปฏิบัติหน้าที่ให้รวดเร็ว สนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างดีที่สุด โดยหากเป็นคดีเล็กๆ น้อยๆ โดยเฉพาะคดีที่ศาลไม่พิพากษาให้ถึงต้องจำคุกหากมีผู้ขอประกันก็ให้ดำเนินกระบวนการขอประกัน อย่างมีซักข่าให้เสร็จโดยไม่จำเป็นต้องนำผู้ต้องหาเข้าห้องควบคุม

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

เป็นที่ทราบกันว่าที่มาของคำว่า “ข้าราชการ” นั้นกำเนิดมาจากการปกครองในระบบสมบูรณาญาสิทธิราช ก็คือข้าของพระราชาหรือพระมหากษัตริย์ ซึ่งรับเงินค่าตอบแทนการทำงานจากพระมหากษัตริย์ แต่เมื่อได้เปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ซึ่งอำนาจเป็นของปวงชน คำว่าข้าราชการยังคงใช้คำเดิมต่อมา แต่ตามความน่าจะเป็นแล้วน่าจะใช้คำว่า “ข้าราชการ” หรือข้าราชการกรหรือผู้ทำงานรับใช้ประชาชน ซึ่งรับเงินค่าตอบแทนจากประชาชน เมื่อเป็นเช่นนี้ประชาชนจึงเป็นผู้มีความสำคัญที่สุดต่อข้าราชการองค์กรเอกชน ให้ความสำคัญที่สุดในการบริการลูกค้าผู้มีพระคุณที่นำเงินให้สร้างผลกำไรแก่บริษัท ดังนั้นสำหรับข้าราชการแล้วประชาชนย่อมเป็นผู้มีพระคุณที่สำคัญที่สุด ที่จะต้องให้การบริการ ซึ่งสิ่งนี้ผู้บังคับบัญชาของ สน.บุคคลได้ปลูกฝังเตือนสติเจ้าหน้าที่อยู่เสมอๆ และยังได้ยกตัวอย่างการบริการขององค์กรเอกชน เช่น ห้างคาร์ฟู บิ๊กซี เซ็นทรัล หรือร้านเซเว่นฯ เป็นต้น ยังให้การอบรมพนักงานและตรวจสอบถึงการมีมิตรภาพที่ดีกับผู้ให้บริการโดยเฉพาะห้างคาร์ฟูได้นำเอาเอกลักษณ์ของคนไทยคือการไหว้มาใช้สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการ

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกผู้ให้บริการของสน.บุคคล ได้นำเอาจุดเด่นของหลักสากลในการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ โดยมีขั้นตอนการบริการดังต่อไปนี้

1. มีประชาสัมพันธ์คอยให้การต้อนรับแนะนำการให้บริการ

2. มีนายตำรวจยศพันตำรวจโท ตำแหน่งเทียบเท่ารองผู้กำกับการให้การดูแลการบริการอย่างใกล้ชิด

3. มีน้ำดื่มเย็นๆ เป็นอย่างน้อยบริการด้วยตนเอง หรือหากใช้เวลาติดต่อนาน จะบริการกาแฟ

4. รักษาความสะอาดของห้องบริการตลอดเวลาและปรับอากาศให้กลิ่นหอมสดชื่นตลอดเวลา รวมถึงรักษาความสะอาดของห้องน้ำให้เทียบเท่าห้างสรรพสินค้าหรือโรงแรม

5. มีหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์จอใหญ่ บริการที่จุดพักคอย รวมถึงอินเตอร์เน็ตฟรีบริการ

6. มอบของที่ระลึกแก่ผู้มาใช้บริการเล็กๆ น้อยๆ ตามแต่โอกาส

แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ในเมื่อสถานที่พร้อมกระบวนการปฏิบัติ และ สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสิ่งสำคัญที่สุดที่จะใช้ ความพร้อมจากสิ่งเหล่านั้น นั่นคือบุคลากร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการนั้น ต้องศึกษาถึงหลักสูตรการฝึกอบรมของหน่วยงานของ เอกชนที่เป็นกิจการที่ขายการบริการแก่ประชาชนไม่ว่า จะเป็น บริษัท ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร โรงแรม หรือร้านอาหารมาตรฐาน ว่าใช้หลักสูตรใดให้การอบรม แก่พนักงานบ้าง ซึ่งเท่าที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าก็พบ หลายหลักสูตรเป็นต้นว่า หลักสูตรขาย การทำงาน เป็นทีม แต่ที่ขาดเสียมิได้ก็คือหลักสูตร Service Mind หรือการบริการด้วยใจหรือจิตสำนึกการให้บริการ ซึ่งการจะเข้าถึงหลักสูตรดังกล่าว สำหรับข้าราชการ แล้วต้องทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมๆ เสียก่อน แล้วค่อยอบรมปลูกฝัง Service Mind ซึ่งการฝึกอบรม ก็ต้องอาศัยการขอความร่วมมือหน่วยงานเอกชน

ทำการฝึกอบรมให้ แต่สิ่งสำคัญผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญและมีบทบาทสำคัญในการนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น และต้องติดตามการตรวจสอบ ประเมินผลด้วยตนเองทุกครั้ง และผู้บริหารต้องเป็นผู้ให้ก่อนแล้วจะได้รับการตอบสนองคืนจากผู้ใต้บังคับบัญชา

แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

โดยหลักของการพัฒนาแล้วต้องมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง และในขณะพัฒนานั้น ก็ย่อม ประสบกับปัญหาอุปสรรคแต่ต้องยึดหลักที่ว่าทุก ปัญหาหรืออุปสรรค ย่อมมีทางแก้หรือมีทางออก ต้องไม่ย่อท้อแม้แต่ปัญหา ทัศนคติหรือพฤติกรรมของ มนุษย์หากมีความพยายามก็สามารถแก้ไข หรือปลูกฝัง ใหม่ได้ขอให้ร่วมมือกันทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหาร

มาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ของสังคมรวมทั้งเปลี่ยนแปลงไปความกระแสโลกาภิวัตน์ ผู้ให้บริการก็ต้องปรับตัวปรับเปลี่ยนให้เป็นที่ไปตามกระแส ซึ่งจะพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ มิฉะนั้นอาจเป็นคนหลงยุค หรือตามกระแสไม่ทันได้ การศึกษาระบบการบริหารองค์กร โดยเฉพาะระบบเอกชนอย่างต่อเนื่อง แล้วนำมาปรับปรุง พัฒนาปรับให้เข้ากับระบบราชการเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะก้าวไปให้ทันกับโลกสมัยใหม่ได้ ระบบการบริหารของเอกชน มีการปรับแผนกลยุทธ์หาวิธีการ แอ่งชิงความเป็นเลิศในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และประทับใจ ระบบราชการปัจจุบันก็เช่นกัน น่าจะเป็นยุคของการแข่งขัน เพื่อแอ่งชิงความเป็นเลิศของคุณภาพของการบริการแก่ประชาชน



การลงทะเบียน เรียน ระดับปริญญาตรี

🎯 ลักษณะการปฏิบัติงาน

การขบวนงานการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี เป็นกระบวนการที่ต้องให้บริการนักศึกษาปีละ 5 ครั้ง (ไม่นับรวมการลงทะเบียนเรียนนักศึกษาใหม่) มีนักศึกษามาลงทะเบียน ประมาณวันละ 25,000-40,000 คน

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การลงทะเบียนเรียนแบบเดิม ใช้เวลาปฏิบัติงานในภาคปกติ ภาคละ 7 วัน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จาก 3 หน่วยงาน คือ คณะ กองคลัง และ สวป. ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะกำหนดอัตรากำลังกันเอง นักศึกษาต้องใช้เวลาประมาณ 45 นาทีถึง 2 ชั่วโมง จึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน

หลังจากลงทะเบียนเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำใบลงทะเบียนเรียนไปเข้าเครื่องอ่านเครื่องหมายที่สถาบันคอมพิวเตอร์ และแก้ไขกรณีนักศึกษา ระบายผิดพลาด จนกว่าจะถูกต้องทั้งหมด จึงจะประมวลผลข้อมูลออก Summary ไปจัดสอบได้

ด้วยวิธีการจากการลงทะเบียนแบบเดิมนอกจากวิธีปฏิบัติจะยุ่งยากหลายขั้นตอนแล้ว ยังมีปัญหาต่อระบบงานหลายประการทั้งในเรื่องความผิดพลาดของข้อมูลกระบวนวิชาและข้อมูลการชำระเงิน และยังต้องใช้อัตรากำลังจำนวนมากในการอยู่ปฏิบัติ

งานนอกเวลาราชการ เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียนแล้วเสร็จก่อนการสอบประจำภาค

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

เป็นการลงทะเบียนเรียนด้วยระบบแถบรหัส กระบวนวิชา (Bar Code) มี 2 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลัง 112 คน ใช้คอมพิวเตอร์ 56 เครื่อง ใช้เวลาในการปฏิบัติงานจำนวน 6 วัน สามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จภายใน 1 นาที

🎯 แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการ

มีการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำเอกสารใหม่ กำหนดรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้สะดวกทั้งนักศึกษาและผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้งานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันทีที่ต้องการ เป็นการลงทะเบียนเรียน ณ จุดเดียวโดยใช้ On-line processing มีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ทันทีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับข้อมูลการลงทะเบียนเรียน เครื่องจะตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษารหัสวิชาที่ลงทะเบียนเรียนและคำนวณจำนวนเงินอย่างถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้จัดที่นั่งสอบได้ทันทีที่เสร็จสิ้นการดำเนินการ



1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียน ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้บริการตั้งแต่ เวลา 08.00 น. โดยไม่มีการพักเที่ยง ใช้วิธีสลับผู้ปฏิบัติงานเป็น 2 ช่วง ทั้งยังจัดให้บริการสำหรับผู้ที่ใช้บริการ นอกเวลาราชการ โดยรับลงทะเบียนเรียนถึงเวลา 18.30 น.

2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติ ราชการ

การลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่จากเดิม 5 ขั้นตอน มาเหลือ 2 ขั้นตอน ยกเลิกแบบคำร้อง กรณีต้องการ ลงทะเบียนวิชาเพิ่มหรือสับเปลี่ยนกระบวนวิชาหรือผู้ที่ ขอจบการศึกษาต้องการลงทะเบียนเรียนเกินจาก จำนวนหน่วยกิตที่กำหนด นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วย ในการลงทะเบียนเรียน มีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ พร้อมมกฎเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ ที่ใช้ในการลงทะเบียน สามารถอ่านข้อมูลและคำนวณอัตราค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง กำหนดเคาน์เตอร์ ให้เหมาะสมกับการลงทะเบียนแต่ละประเภท เช่น เคาน์เตอร์ที่รับชำระค่าลงทะเบียนด้วยเงินสด ด้วยบัตร Visa Electron และเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับนักศึกษา ที่ได้รับทุนการศึกษาที่มีปัญหาไม่สามารถลงทะเบียน เรียนตามเคาน์เตอร์ปกติได้ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถ เลือกใช้บริการได้ตามต้องการ



แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

กรณีนักศึกษาบางส่วนที่ไม่สามารถมาลง ทะเบียนเรียนได้ในวันที่กำหนด ทำให้เกิดความเสียหายในการให้บริการ เนื่องจากไม่สามารถคาดการณ์จำนวน นักศึกษาที่จะมาลงทะเบียนได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ กำหนด “ค่าบริการลงทะเบียนไม่ตรงตามวันที่ กำหนด” จำนวน 30 บาท ซึ่งเป็นอัตราคงที่ให้นักศึกษาสามารถฝากผู้อื่นมาลงทะเบียนแทนได้ รวมถึงการจัดช่องทางอื่นๆ ในการลงทะเบียนให้นักศึกษาเพิ่มเติมด้วย

1 วิธีการ หรือช่องทางในการรับฟังเรียนรู้ความต้องการของนักศึกษาอย่างเหมาะสม

จัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น รวมทั้ง ช่องทางรับฟังปัญหาทาง Internet เพื่อนำไปปรับปรุง การทำงาน

2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับประชาชน

จัดผู้ประสานงานไว้คอยบริการ ตลอดจนแก้ ปัญหาการลงทะเบียนเรียนผิดพลาด กำหนดเคาน์เตอร์ รับลงทะเบียนสำหรับพระภิกษุ และนักศึกษาพิการ ไว้บริการโดยเฉพาะ มีบริการลัดคิวให้สำหรับผู้ที่มีการกิจ หรือผู้ที่ทำงานมาชั่วคราว



◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

ได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 08.00-18.30 น. ในขณะที่ปฏิบัติงานได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยบริการให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร ตรวจสอบเอกสาร และข้อควรปฏิบัติให้ทราบ ก่อนยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ โดยจัดสถานที่ลงทะเบียนให้สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ ติดเครื่องปรับอากาศ เพื่อไม่ให้อบอ้าว ติดกระบวนวิชาที่เปิดสอนไว้ให้นักศึกษาใช้ตรวจสอบก่อนการเลือกวิชาลงทะเบียนเรียน จัดเจ้าหน้าที่ธนาคารมาคอยให้แลกเงิน ณ จุดปฏิบัติงาน มีโทรศัพท์มือถือให้ชมรายการต่างๆ ขณะรอใช้บริการ

1 การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

ลงข่าวสารทาง Internet ให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนวิชาที่เปิดสอนล่วงหน้าประมาณ 2 เดือน และติดไว้บริการ ณ จุดปฏิบัติงาน กำหนดจำนวนนักศึกษาที่มาลงทะเบียนเรียนแต่ละวันให้เหมาะสมกับจำนวนเคาน์เตอร์ จัดให้มีการจำหน่ายเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน ณ จุดปฏิบัติงาน กำหนดเคาน์เตอร์รับลงทะเบียนให้นักศึกษาสามารถเลือกชำระเงินลงทะเบียนเป็นเงินสด และชำระด้วยบัตร Visa Electron

2 เรื่องอื่นๆ การเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวก

เนื่องจากเป็นกระบวนงานที่มีกำหนดเวลา จึงต้องบริการนักศึกษาให้ได้รับความสะดวก จึงกำหนดให้ทำบัตรประจำตัวนักศึกษาแบบ Visa Electron เพื่อให้ นักศึกษาใช้ลงทะเบียนเรียนและประสานงานกัน ธนาคารทหารไทย ให้มาอบรมวิธีการใช้เครื่องรูดบัตร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการรับชำระเงินลงทะเบียนเรียน โดยผ่านบัตร Visa Electron เองได้โดยจัดผู้ประสานงานคอยตรวจสอบการทำงาน

เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี กำหนดแนวปฏิบัติ วิธีการลงทะเบียนเรียน โดยใช้บัตร Visa Electron และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

จัดให้มีการบริการแถบรหัสแบบรายกระบวนวิชา โดยเฉพาะกระบวนวิชาที่เปิดใหม่ เป็นการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ณ จุดปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง



การเรียกเก็บเงิน ผู้ป่วยนอก บัตรประกันสุขภาพ



โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ตามนโยบายของรัฐบาลในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้แก่ประชาชน ตั้งแต่ ปี 2544 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้เข้าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เกิดผลดีต่อประชาชนที่สามารถเข้าถึงบริการด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งภายหลังมีแนวโน้มของการมารับบริการและจำนวนการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลฯเพิ่มมากขึ้น อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2544 (ม.ย.-ก.ย. 2544) - ปี 2551 มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น จาก 1,684 ราย 25,481 ราย 67,304 ราย 85,698 ราย 109,652 ราย 149,176 ราย 161,555 ราย และ 181,318 ราย (ถึงกันยายน 2551) ตามลำดับระเบียบการเรียกเก็บค่าบริการพยาบาลกำหนดให้โรงพยาบาลส่งข้อมูลการเรียกเก็บภายใน 30 วันหลังรับบริการ รวมถึงนำระบบ DRG มาคำนวณเงินจ่ายชดเชยแก่โรงพยาบาล และยังเปลี่ยนแปลงวิธีการคำนวณทุกปี จะเห็นได้ว่านอกจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี แต่ไม่สามารถ

เพิ่มอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานได้ ยังมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับในการเรียกเก็บยุ่งยากและซับซ้อนให้แก่โรงพยาบาลที่เข้าโครงการฯ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องปรับปรุง บริหารจัดการระบบการเรียกเก็บให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถเรียกเก็บได้ถูกต้องครบถ้วน และทันระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้รับเงินชดเชยกลับคืนโรงพยาบาลครบถ้วนและเร็วที่สุด ซึ่งหากโรงพยาบาลมีสภาพคล่องทางการเงินก็จะสามารถดำเนินโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ดูแลสุขภาพประชาชนได้มาตรฐานและมีคุณภาพต่อไป

- สภาพการปฏิบัติงานเดิม ปี 2545 รวม 5 ขั้นตอน ระยะเวลา 135 วัน

- สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ปี 2551 เหลือ 3 ขั้นตอน ระยะเวลา 46 วัน

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

เน้นยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ให้การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการประสานสิทธิ์สำหรับผู้ป่วยนอก ในกรณีส่งตัวและการนัดล่วงหน้า โรงพยาบาลมีการตรวจสอบสิทธิ์และให้สิทธิ์ล่วงหน้า ลดความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ป่วยมีอาการต้องได้รับการดูแลและรักษา ก่อนโดยนาระบบ Scan มาใช้ Scan หนังสือส่งตัวบัตรประชาชน บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วย เพื่อลดขั้นตอนและลดภาระแก่ผู้ป่วย/ญาติ ในการถ่ายเอกสารทุกครั้งในการขอใช้สิทธิ และระยะเวลาการรอคอยการตรวจสอบสิทธิ์ โดยเฉพาะการใช้สิทธิ์ร่วมกับ พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ให้การช่วยเหลือในกรณีที่มีความจำเป็นมีปัญหาในกรณีคำรักษาเกินสิทธิ์ ต้องมีการใช้เวชภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่มีราคาแพงไม่สามารถใช้สิทธิ์ได้ เช่น ผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องใช้ข้อเข้าเทียมชนิดพิเศษ ทำเรื่องขอบริจาคจากองค์การเภสัชกรรมให้แก่ผู้ป่วย และจัดระบบการส่งต่อเพื่อการรักษาโดยการส่งต่อผ่านทาง Internet (Referring system) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการส่งต่อและการรักษาอย่างมีคุณภาพ

การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ในส่วนผู้รับบริการ เช่น ผู้ป่วย ญาติ และครอบครัว มีการจัดทำแบบสำรวจข้อคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีผู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ กระจายตามจุดต่างๆทั่วทั้งโรงพยาบาล จำนวนทั้งหมด 54 คู่ และ www.med.cmu.ac.th/pr/news/ มีสายด่วนตรงคนพบดี และสายตรงผู้อำนวยการได้มีอาสาสมัครจากชมรมเกษียณสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ของคณะฯที่เกษียณไปแล้วอาสาสมัครมาช่วยงาน

มีการจัดเวรประจำโดยการมาให้บริการตามจุดต่างๆทุกวัน สามารถรับเรื่องร้องเรียนตามจุดรับบริการผู้ป่วยนอก เฉพาะการบริการผู้ป่วยนอก ผู้ตรวจการพยาบาลทำหน้าที่ตรวจการและประเมินข้อร้องเรียนเชิงรุกโดยเข้าสอบถามผู้รับบริการและช่วยเหลือก่อนที่มีปัญหา เช่นหน้าห้องตรวจ เมื่อผู้ป่วย/ญาติแสดงอาการไม่พึงพอใจ จะมีการสอบถามและให้การช่วยเหลือทันที สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องข้อคิดเห็นจากประชาชนและส่งต่อให้หน่วยงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบงาน และรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะความคิดเห็น ผ่านทางสายด่วน ถึงหัวหน้าหน่วยโดยตรง

วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน มีนโยบายในการให้บริการโดยมุ่งเน้นว่า “เราจะเป็นที่รักและศรัทธาของปวงชน” ได้มีการกำหนดเป็นค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กรที่นำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ “คนสวนดอก คุณธรรมมีคุณภาพ” ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความเชื่อมั่นศรัทธา โดยมีแนวทางคือมีการอบรมและกระตุ้นบุคลากรในเรื่องของพฤติกรรมบริการจัดอบรมความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ ผู้ป่วยญาติและประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่อย่างสม่ำเสมอ จัดหน่วยบริการตรวจสุขภาพประชาชนตามงานสำคัญต่างๆ มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริการผู้ป่วยนอกและถูกเงินทำหน้าที่ในการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วในการบริการผู้ป่วยนอกมีผู้รับผิดชอบ คือ ผู้ตรวจการพยาบาลและอาสาสมัครจากชมรมเกษียณสัมพันธ์ ทำหน้าที่ตรวจการสร้างความสัมพันธ์ และการช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ หรือผู้รับบริการ ได้มีอาสาสมัครจากชมรมเกษียณสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ของคณะแพทยศาสตร์ที่เกษียณไปแล้วอาสาสมัครมาช่วยโรงพยาบาลโดยการมาให้บริการตามจุดต่างๆทุกวันในผู้ป่วยนอกและขึ้นเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อให้กำลังใจและรับฟังเรื่องร้องเรียนในหอผู้ป่วยใน ได้มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ของโรงพยาบาลและผู้รับบริการได้มาก ในกลุ่มผู้ป่วยระยะสุดท้ายมีการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยระยะสุดท้ายโดยทีม Palliative Care ของโรงพยาบาล

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

ยึดการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว จึงดำเนินการตอบสนอง โดยลดเอกสารและการถ่ายเอกสารหนังสือส่งตัว บัตรประชาชน บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าทุกครั้งที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อเป็นการลดภาระแก่ผู้ป่วย และใช้ Scan สำเนาหนังสือส่งตัว บัตรประชาชน บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการขอใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1 ชุดเพียงครั้งเดียว เพื่อเป็นฐานข้อมูลโรงพยาบาลในการตรวจสอบสิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งต่อไป

แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ยึดการบริหารโดยให้บุคลากรมีความสุข และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม และให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ และการจัดการ ดังนั้นมีคณะกรรมการจัดการความรู้ในระดับคณะฯ เพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ให้ครอบคลุมทุกมิติของพันธกิจ ประกอบด้วย การเรียนการสอน การบริการวิชาแก่สังคม การวิจัย และการบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการสนับสนุนส่งเสริมการจัดการความรู้ในทุกหน่วยงาน โดยใช้เครื่องมือหลากหลาย โดยเฉพาะในโรงพยาบาล มุ่งเน้นให้มีการจัดการความรู้ การบริการผู้ป่วยให้มีคุณภาพ จัดเวทีเสนอผลงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น จัดประชุมวิชาการประจำปีระดับภูมิภาค (Regional Forum ครั้งที่ 9 วันที่ 23-24 มิถุนายน 2551) จัดตลาดนัดนวัตกรรม เพื่อเสนอผลงานประดิษฐ์ต่อผู้ประกอบการ มุ่งเน้นสู่การตลาด มีหน่วยงานเวชสารสนเทศรับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดเก็บและดูแลรักษาข้อมูลด้านโรงพยาบาลที่เชื่อมต่อการดูแลผู้ป่วย การบริหารจัดการ การตรวจสอบทางคลินิก ด้านบริหาร ด้านการศึกษา

และวิจัย นอกจากนี้ยังมี Operation center ในการบริหารจัดการ มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลปัจจุบันได้แยกออกเป็น 3 ระบบ คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โรงพยาบาล ระบบ Intranet และระบบ Internet ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วย มีนโยบายมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยมีการส่งเสริมสนับสนุน เช่น การพัฒนาคุณภาพ การจัดการความรู้ เป็นต้น สื่อสารนโยบาย สู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหลายช่องทาง เช่น การประชุมทุกระดับ การสื่อสารผ่านเอกสาร การสื่อสารผ่าน Intranet ติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารทุกระดับ และบุคลากรในที่ประชุมอำนวยการมีการเรียนรู้จากผลการประเมินเพื่อนำมาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย

แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

1. พัฒนาการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ให้ข้อมูลมีความถูกต้อง, อัตราการเรียกเก็บทันกำหนดรอบการจ่ายเงิน 100% และอัตราการปฏิเสธการจ่าย เนื่องจากข้อมูลไม่ถูกต้อง <0.5%
2. พัฒนาระบบการส่งต่อผ่าน Internet (Referring system) ให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือ
3. พัฒนาระบบบริการตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(Thailand Quality Award)
4. พัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผ่านระบบ Internet โดยส่งข้อมูลเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผ่าน Website คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แทนการ Write CD ข้อมูลการเรียกเก็บส่งให้โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุข ที่ส่งต่อผู้ป่วยมารักษา เพื่อลดขยะอิเล็กทรอนิกส์





การให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร



เทศบาลนครจังหวัดอุดรธานี

🎯 ลักษณะการปฏิบัติงาน

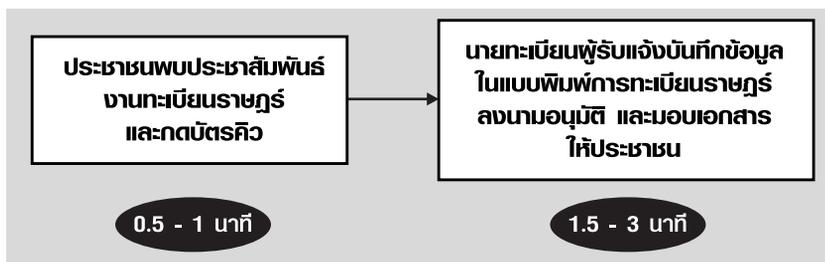
กองทะเบียนราษฎร ได้พัฒนาการบริการในรูปแบบศูนย์บริการเทศบาล (Service Link) ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร จะสามารถเลือกรับบริการอื่นๆ หลากหลายประเภท ณ จุดเดียวกัน ทำให้ประชาชนประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ประชาชนนอกเขตเทศบาลและจังหวัดอื่นๆ มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 40 ของประชาชนในเขตเทศบาล จากจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น กองทะเบียนราษฎรฯ จึงยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องสร้างความประทับใจให้กับประชาชน โดยนำแนวคิดการจัดการคุณภาพ (Total Quality Management: TQM) การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการบริการประชาชน

1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

- กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ยกเว้นการขอเลขประจำบ้าน) มี 3 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 4 คน ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 10 - 15 นาที / คน
- กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีขอเลขประจำบ้านมี 2 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 2 คน ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 15 นาที / คน

2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ยกเว้นการขอเลขประจำบ้าน) มี 2 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 2 คน



การขอเลขประจำบ้าน มี 1 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คน ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 3 นาที โดยประชาชนพบนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบฐานข้อมูลบ้านว่าเพื่อกำหนดเลขประจำบ้าน ลงนามอนุมัติและมอบสำเนาทะเบียนบ้านให้กับประชาชน

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการ

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จะต้องดำเนินการให้กับผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2504 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 กฎกระทรวง ระเบียบกรมการปกครองและหนังสือสั่งการต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายระเบียบขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีหลักประกันคุณภาพของงานถูกต้อง 100% ข้อบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect)

ผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแนวคิดที่ว่า ผู้มาขอรับบริการคือ “ผู้ขอ” มาเป็น “ลูกค้า” ที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด เน้นการให้บริการแบบญาติมิตร ประชาชนประทับใจและต้องการกลับมาใช้บริการอีก

1 นโยบาย แนวทางการทำงานแผนงาน ของผู้บริหาร

เทศบาลนครอุดรธานี กำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการประชาชนไว้ว่า “บริการประชาชนทุกคนอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงเวลา”

2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติราชการ

- การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอนดังนี้ วิเคราะห์งาน กำหนดวิธีการในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ทดลองปฏิบัติ ประเมินผลและกำหนดเป็นมาตรฐาน

- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติทุกคน พร้อมติดประกาศให้ประชาชนทุกคนทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เสริมที่มงานบริการ ณ จุดที่ประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากในช่วงเร่งด่วน

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยเหลือประชาชนในการกรอกคำร้อง/พิมพ์คำร้องขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ให้กับประชาชนที่ไม่สามารถกรอกข้อมูลเองได้

- มีการนำระบบ IS (Information Systems) มาใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมงานบริการทุกประเภทของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี

- มีการแยกการให้บริการที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ออกจากจุดให้บริการปกติ โดยมีหัวหน้าฝ่ายสอบสวนและส่งเสริมการทะเบียนและบัตร หัวหน้างานให้คำปรึกษาหารือและช่วยเหลือประชาชนทางการทะเบียนและบัตร คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร



แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ให้บริการ
ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

- วันราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
(ไม่หยุดพักเที่ยง) ให้บริการ ณ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลนครอุดรธานี
- วันราชการ ตั้งแต่เวลา 11.00 - 20.00 น.
วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ตั้งแต่เวลา 10.00 -
20.00 น. ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดอุดรธานี
(Government Counter Service: GCS) ณ ห้างสรรพสินค้า
เจริญศรีโรบินสัน อุดรธานี

เน้นการให้บริการประชาชนแบบญาติมิตร เพื่อ
สร้างความประทับใจให้กับประชาชนทุกคน และมีการ
นำระบบการวัด ติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติ
งานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management)
โดยมีดัชนีวัดความสำเร็จ (Critical Success Factor)
ซึ่งดำเนินการร่วมกับสำนักงาน ก.พ. กรมการปกครอง
และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

1 ช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน

- ทำงานภายใต้แนวคิด “*ร่วมคิด ร่วมทำ
ร่วมรับผิดชอบ*” โดยแต่งตั้งประธานกรรมการชุมชน
ในเขตเทศบาล 100 ชุมชน เป็นอาสาสมัครทางการ
ทะเบียนและบัตร เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ
ด้านการทะเบียนและบัตรให้กับประชาชนในชุมชน
ให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านการทะเบียนและบัตร
เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการสามารถจัดเตรียม
เอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้การบริการเป็นไป
ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

- มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการ
บริการในที่ประชุม สภาประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี
ทุกเดือน

- จัดทำแบบสอบถามผู้รับบริการงานทะเบียน
และบัตรประชาชน แสดงความคิดเห็นทาง Internet
เทศบาล www.Udonthaniteam.org แสดงความคิดเห็น
ผ่านทางรายการวิทยุ รายการสวัสดีที่นี่อุดร

- มีการประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชน โดยวิธีการหยอดเหรียญ ซึ่งเป็นการประเมิน
ผลแบบง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน



แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอำนวยความสะดวก

1. จัดตั้งศูนย์บริการเทศบาล โดยรวมงานบริการ
ของเทศบาลทุกประเภทงานบริการของส่วนราชการอื่นๆ
ในจังหวัดอุดรธานี รวมทั้งงานทะเบียนและบัตร การให้
บริการชำระสินค้าทุกประเภทผ่าน Counter Service ไว้
ณ จุดเดียวกัน

2. จัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัด
อุดรธานี มีหน่วยงานราชการ 24 หน่วยงาน 43
งานบริการ บริการโดยไม่เว้นวันหยุด

3. ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่โรงพยาบาล
ศูนย์อุดรธานี

4. มีการบริการช่องทางด่วน (Express line)
สำหรับพระภิกษุ ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ผู้พิการ
ช่องทางด่วน (Express line) รับแจ้งผู้เสียชีวิต

5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทาง
เว็บไซต์ของเทศบาล www.Udonthaniteam.org วารสาร
สร้างบ้านแปงเมือง รายการวิทยุ (รายการสวัสดีที่นี่อุดร)
ทางสถานีวิทยุ FM 104 MHz และสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น
HOME CABLE TV

6. มีห้องส้วมที่สวยงาม สะอาด ได้รับรางวัล
ชนะเลิศสุดยอดส้วมแห่งปี พ.ศ. 2549 จากกรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข ให้บริการประชาชนทุกระดับชั้น

แนวคิด และวิธีการของผู้บริหาร ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการทำงานโดยยึดหลักปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor-CSFS) สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร มีการกระจายอำนาจให้ผู้ช่วยนายทะเบียนปฏิบัติงานมากที่สุด เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน การเรียนรู้จากกรปฏิบัติงานร่วมกัน (Action Learning) และเรียนรู้จากระบบสารสนเทศ (Information Systems)

แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

1. พัฒนาศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี โดยนำบริการต่างๆ ของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัดอุดรธานี มาให้บริการ ณ ศูนย์บริการเทศบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการที่หลากหลายประเภท ณ จุดเดียวกัน ในรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link)

2. ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคมจังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

3. จัดให้มีโครงการบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม โดยจัดให้มี

- รถเข็นบริการน้ำดื่ม น้ำสมุนไพรไทยแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

- จัดแสดงดนตรีไทย โดยนักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาล

- ให้ประธานชุมชน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเทศบาล เป็นอาสาสมัครทางการทะเบียนและบัตรวันละ 1 คน สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาให้คำแนะนำด้านการทะเบียนและบัตรกับประชาชนร่วมกับหัวหน้างาน ให้คำปรึกษาหารือและช่วยเหลือประชาชนทางการทะเบียนและบัตร ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายการบริการระหว่างหน่วยงานรัฐกับภาคประชาชน

- พัฒนาโปรแกรมการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร โดยประชาชนไม่ต้องกรอกคำร้อง เพียงยื่นบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อลงฐานข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักเท่านั้น ก็สามารถรับบริการได้ทันที



ร่าง
นวัตกรรมการให้บริการ

การจัดระบบให้บริการ ในโครงการอภิบาล การรณรงค์เกิดระยะวิกฤติ

🎯 ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

หน่วยงานอภิบาลทารกแรกเกิดระยะวิกฤติโรงพยาบาลเลยให้การดูแลรักษาพยาบาลทารกแรกเกิดถึง อายุ 1 เดือน ที่มีปัญหาหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาวิกฤติ จากโรงพยาบาลเอกชนและจากโรงพยาบาลชุมชนภายในจังหวัด ซึ่งทารกส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการหายใจและเป็นทารกคลอดก่อนกำหนดน้ำหนักน้อย ได้รับการช่วยชีวิตด้วยการใส่ท่อหลอดลมคอและใช้เครื่องช่วยหายใจ สถิติ ปี 2548-2550 ร้อยละ 21-30 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

🎯 สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. **ด้านบุคลากร :** บุคลากรด้านสุขภาพให้การดูแลทารกที่ได้รับการใส่ท่อหลอดลมคอและใช้เครื่องช่วยหายใจ เป็นไปตามความรู้ประสบการณ์และความสะดวกของพยาบาลแต่ละบุคคล มีแนวปฏิบัติการพยาบาลที่หลากหลาย การสื่อสารไม่เป็นลายลักษณ์อักษร อัตรากำลังไม่เหมาะสมกับภาระงาน

2. **ด้านอุปกรณ์ :** อุปกรณ์รองรับชุดวงจร เครื่องช่วยหายใจไม่เหมาะสม งบประมาณไม่พอเพียงใช้ยางวงคล้องกับฝาผนังตู้อบ ใช้แผ่นพลาสติกกรองแก้ว และผ้าพับรอง ที่นอนพองน้ำพื้นราบ บางรายใช้ผ้าพันเป็นรังนกครึ่งรัง หมอนใช้ผ้าอ้อมรอง

3. **ด้านเทคนิคการดูแล :** การติดยึดท่อหลอดลมคอไม่แน่น การจัดท่านอนและการเคลื่อนย้ายทารกไม่เหมาะสม การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลการเช่น การเคาะปอดดูดเสมหะ ไม่มีการวัดสายดูดเสมหะ และปรับแรงดันที่ใช้ดูดเสมหะในทารกไม่เหมาะสม

4. **ด้านสิ่งแวดล้อม :** การติดตามอุณหภูมิห้องและอุณหภูมิตู้อบไม่ต่อเนื่อง มีแสงสว่างมาก และมีเสียงดังรบกวนทารก

🎯 ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากสถิติหน่วยงานอภิบาลทารกแรกเกิดระยะวิกฤติ โรงพยาบาลเลย ปี พ.ศ. 2548-2550 พบอุบัติการณ์การหลุด ทั้งหมด 102, 79 และ 158 ครั้ง คิดเฉลี่ยร้อยละ 8.09, 7.52 และ 10.44 ต่อ 100 วันของการใส่ท่อหลอดลมคอ พบปัจจัยและสาเหตุส่งเสริมทำให้ท่อหลอดลมคอหลุดในทารกปี 2549 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากทารกตื่นมาก มีเสมหะและน้ำลายมาก 78 ครั้ง ชุดวงจรเครื่องช่วยหายใจตั้งรั้ง อุปกรณ์พยางไม่เหมาะสม 70 ครั้ง และพบว่า การป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารก ของพยาบาลยังเป็นไปตามความรู้ ประสบการณ์และความสะดวกของแต่ละบุคคล มีแนวปฏิบัติการพยาบาลที่หลากหลาย ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการสื่อสารไม่เป็นลายลักษณ์อักษร จากปัญหาดังกล่าว ทีมการพยาบาลเห็นความสำคัญของการป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารกแรกเกิดที่ใส่ท่อหลอดลมคอ และเครื่องช่วยหายใจ โดยการพัฒนา

โรงพยาบาล จังหวัดเลย

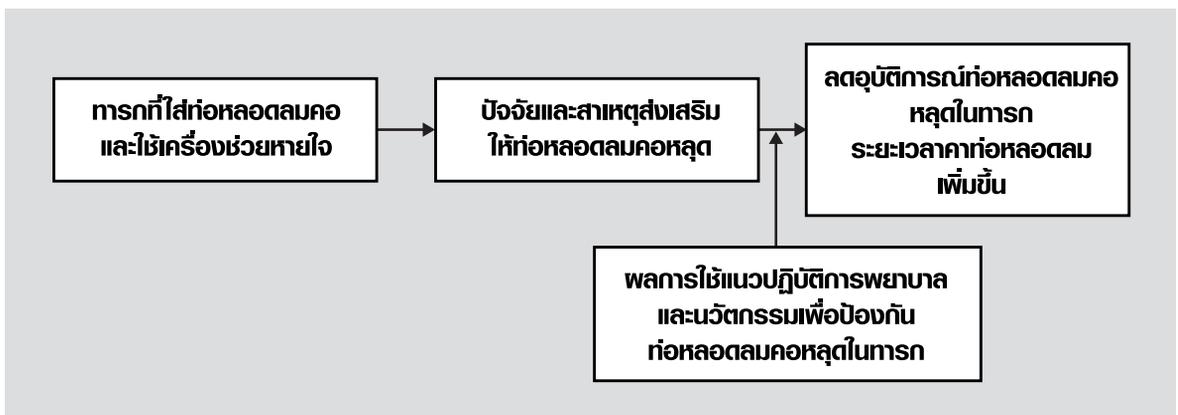
กระบวนการปฏิบัติ ที่มีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Practice: EBP) นำมาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิก (Clinical Nursing Practice Guideline: CNPG) เน้นความปลอดภัยของทารก พัฒนาคุณภาพการพยาบาล มาตรฐานวิชาชีพ และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการพยาบาลที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

ผู้ปฏิบัติร่วมกับผู้มีความชำนาญจึงได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรมเพื่อป้องกันท่อหลุดลมหอดูดในทารก ประเมินประสิทธิผลของการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรม ซึ่งเป็นการดูแลเชิงรุก ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้วย ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม คุ่มค่าคุ้มทุน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของทารกและพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ในหน่วยงาน



วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ ได้มาซึ่งนวัตกรรม

ได้ทบทวนหลักฐานเชิงประจักษ์ ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ทีมแพทย์ นักกายภาพบำบัด พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน และบิดามารดาของทารก ที่มพยาบาลได้พัฒนางานตามกรอบแนวคิด คือ



1. นวัตกรรม ยึดตรึงเพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอเลื่อนหลุดในทารก (Stabilization of Endotracheal tube: STET) ที่พัฒนาขึ้นจากหลักฐานเชิงประจักษ์และบูรณาการขึ้น

- อุปกรณ์พยุงสายชุดวงจรเครื่องช่วยหายใจ (Tubing holder) ผลิตจากลวดอลูมิเนียมตัดไว้เป็นร่องรูปครึ่งวงกลมและใช้ Velcro ยึดกับลวดอลูมิเนียมและผลิตจากลวดสปริงโค้งครึ่งวงกลม และยึดโดยใช้ Velcro ตัดความยาวประมาณ 10 เซนติเมตร 2 -3 เส้น

- หมอนโดนัท ที่ตัดเย็บเป็นรูปตัวยูเสริมลวดและเย็บติด Velcro สำหรับยึดกับ nest ซึ่งตัดโค้งตามศีรษะทารก ช่วยพยุงศีรษะไม่ให้ส่ายไปมา

- ที่นอนรูปร่างนก (Nest) ตัดเย็บด้วยวัสดุผ้าขนนุ่ม กันน้ำได้ ฐานบนติด Velcro สำหรับยึดกับหมอนโดนัท เสริมขอบรอบที่นอนให้สูงขึ้น ฐานล่างใส่ลวดโค้งเพื่อตัดตามขนาดทารก และเย็บสายไว้ยึดกับที่นอน หรือถาดรองในตู้อบทารก เพื่อป้องกันทารกเลื่อนลง

2. แนวปฏิบัติการพยาบาล เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารก จุดเน้น 3 องค์ประกอบหลักคือ

- การเริ่มต้นที่ดี คือ 1) การเลือกขนาด และความลึกของท่อหลอดลมคอ 2) วิธีการติดยึดท่อหลอดลมคอให้มั่นคง 3) การใช้อุปกรณ์ STET พยุงชุดวงจรเครื่องช่วยหายใจ 4) การจัดทำนอนทารกที่ใส่ท่อหลอดลมคอ

- การเฝ้าระวังที่ดี คือ 1) โดยการประเมินและติดตามทารกที่ใส่ท่อหลอดลมคอ และใช้เครื่องช่วยหายใจอย่างต่อเนื่อง 2) การจัดการอาการรบกวนทารก และแก้ไขสาเหตุ เมื่อทารกดิ้น มากหรือกระสับกระส่าย

3) การดูแลหมอนที่ใส่ท่อหลอดลมคอทารก 4) เตรียมอุปกรณ์สำหรับใส่ท่อหลอดลมคอ ให้พร้อมใช้ในรถ Emergency

- การสื่อสารที่ดี คือ 1) ป้ายหน้าตู้อบ หรือ เครื่องทำความอบอุ่นทารก 2) ป้ายแสดงขนาดท่อหลอดลมคอ สายดูดเสมหะและความยาวของท่อหลอดลมคอ ที่เหมาะสมกับน้ำหนักตัวของทารก 3) แบบประเมินความปลอดภัยของทารกที่ใส่ท่อหลอดลมคอ 4) บันทึกทางการแพทย์ หน่วยอภิบาลทารกแรกเกิด โรงพยาบาลเลย 5) ส่งต่อข้อมูล ปัญหาท่อหลอดลมคอหลุดในทารก เมื่อมีการรับ-ส่งเวรทุกรอ

จัดทำเป็นคู่มือการใช้แนวปฏิบัติการ พยาบาล: เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารก ประกอบด้วยรูปภาพคำบรรยาย เกี่ยวกับการปฏิบัติของบุคลากรพยาบาล ให้การพยาบาลทารกที่ใส่ท่อหลอดลมคอ และใช้เครื่องช่วยหายใจ เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุด

ประชุมกลุ่มให้ความรู้และฝึกทักษะพยาบาลในหน่วยงานและพยาบาลใหม่ให้มีความเข้าใจตรงกัน

ทดลองใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรม เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารก ในหน่วยอภิบาลทารกแรกเกิดระยะวิกฤติ โรงพยาบาลเลย เดือนมิถุนายนถึงกันยายน พ.ศ. 2550 จำนวนทารก 30 รายแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะเวลาใส่ท่อหลอดลมคอนาน 9 วัน วัดผลจากจำนวนอุบัติการณ์ และระยะเวลาที่ค่าท่อหลอดลมคอ ผลลัพธ์พบอุบัติการณ์ การหลุดของท่อหลอดลมคอ ในทารกกลุ่มทดลองใช้แนวปฏิบัติการพยาบาล และนวัตกรรมทั้งหมด 3 ครั้ง คิดเป็น 2.22 ครั้ง ต่อ 100 วัน การใส่ท่อหลอดลมคอ ซึ่งพบอุบัติการณ์การหลุดของท่อหลอดลมคือน้อยกว่าทารกในกลุ่มควบคุมที่มีการหลุดของท่อหลอดลมคอทั้งหมด 29 ครั้งคิดเป็นอุบัติการณ์การหลุดของท่อหลอดลมคอทั้งหมด 21.48 ครั้งต่อ 100 วันการใส่ท่อหลอดลมคอ และระยะเวลาที่ค่าท่อหลอดลมคอทารกในกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ย 8.62 ต่อ 100 วัน การใส่ท่อหลอดลมคอ มากกว่ากลุ่มควบคุม

เท่ากับ 5.55 ต่อ 100 วัน การใส่ท่อหลอดลมคอ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพิ่มเติมพบว่าการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรม เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารก มีความสัมพันธ์ในการลดอุบัติการณ์การหลุดของท่อหลอดลมคอได้จริง เท่ากับ 0.10 และจากค่า CI 95% ของผลต่างมีค่าอยู่ระหว่าง 0.03-0.33 /100 วัน การใส่ท่อหลอดลมคอ และพบว่าการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรมเพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุด ในทารกมีความสามารถป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ การหลุดของท่อหลอดลมคอ เท่ากับร้อยละ 89.66 ที่มีการพยาบาลตกลงนำมาปรับใช้ในหน่วยงานจริง

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

ปัจจุบันนำมาใช้กับกลุ่มทารกที่ใส่ท่อหลอดลมคอและใช้เครื่องช่วยหายใจประมาณร้อยละ 80 ซึ่งระยะแรกอุปกรณ์ยังไม่พอเพียง และสามารถลดอุบัติการณ์ท่อหลอดลมคอหลุดในทารกได้ ทารกมีความปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนที่สามารถป้องกันได้จากการดูแลของที่มีสุขภาพ

◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. สามารถประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรม เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารกให้เหมาะสมกับหน่วยงานได้จริง
2. สามารถลดอุบัติการณ์การหลุดของท่อหลอดลมคอในหน่วยอภิบาลทารกแรกเกิดระยะวิกฤตโรงพยาบาลเลยเริ่มจากใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรม เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารกเปรียบเทียบกับระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2550และเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2551 เท่ากับร้อยละ 13.71 และร้อยละ 2.16

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรคของเรื่องนี้คือการผลิตหมอนโด้นัท และที่นอนรูปรังนก (Nest) ซึ่งต้องใช้ความชำนาญและระยะเวลาตัดเย็บ โดยเฉพาะต้องมีหลายขนาดตามรูปร่างของทารก จึงทำให้จำนวนของอุปกรณ์ที่จะใช้ไม่เพียงพอต่อทารกที่มารับการดูแล ดังนั้นจึงจำเป็นต้องออกแบบและพัฒนารูปแบบอุปกรณ์ให้เสถียรและสวยงามเชิงพาณิชย์ก่อน ซึ่งจะส่งผลในอนาคตที่จะต้องหาแหล่งการผลิตในจำนวนมากที่มีคุณภาพต่อไป

ปัญหาอัตรากำลังที่ไม่เหมาะสมกับภาระงานปัจจุบันให้การดูแลพยาบาลต่อทารก 1:4-6 (1:1-2)

◎ บทสรุป

ดังนั้นแนวปฏิบัติการพยาบาลและนวัตกรรม เพื่อป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารก ที่ได้พัฒนาจากหลักฐานเชิงประจักษ์ครั้งนี้เป็นการดูแลทารกใส่ท่อหลอดลมคอและเครื่องช่วยหายใจอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการป้องกันภาวะแทรกซ้อนตั้งแต่การเริ่มต้นการเฝ้าระวังและการสื่อสารที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลดอุบัติการณ์การหลุดของท่อหลอดลมคอในทารกช่วยป้องกันอันตรายและภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดกับทารกได้จึงเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการป้องกันท่อหลอดลมคอหลุดในทารกในหน่วยงานอื่นที่มีบริบทคล้ายกัน สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วยังเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมสร้าง และร่วมใช้ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ตรง ผสมผสานกับหลักฐานเชิงประจักษ์ ร่วมกับความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ บิดามารดาของทารก และเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านสุขภาพของหน่วยงานที่ต้องทำการศึกษาต่อไป



การให้บริการ

ผู้พิการแบบครบวงจรด้วยใจ



โรงพยาบาลลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

⊙ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

การดูแลผู้พิการอย่างครบวงจรโดยยึดหลักการอำนวยความสะดวกและการดูแลอย่างถึงที่สุดแก่ผู้พิการซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในเขตอำเภอลำสนธิปัจจุบันประชากรที่พิการในเขตอำเภอลำสนธิมีผู้พิการประมาณการทั้งสิ้น 500 คนโดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ เขตอำเภอลำสนธิยังเป็นพื้นที่ที่ห่างไกลและมีเส้นทางคมนาคมที่ยากลำบากโดยตำบลที่อยู่ห่างไกลเขตอำเภอลำสนธิมากที่สุดห่างไกลถึง 40 กม. และผู้พิการส่วนใหญ่มีฐานะที่ยากจนทำให้การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพเป็นไปได้ด้วยความยากลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการจดทะเบียนและออกสมุดผู้พิการ โดยก่อนที่จะปรับนวัตกรรมไปใช้นั้นผู้พิการต้องใช้ระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการมากและมีขั้นตอนที่ยุ่งยากไม่เหมาะสมกับผู้พิการซึ่งขั้นตอนในการจดทะเบียนและออกสมุดคนพิการ

⊙ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ก่อนที่จะปรับนวัตกรรมไปใช้นั้นผู้พิการต้องใช้ระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการมากและมีขั้นตอนที่ยุ่งยากไม่เหมาะสมกับผู้พิการซึ่งขั้นตอนในการจดทะเบียนและออกสมุดคนพิการประกอบไปด้วย

1. มายื่นบัตรที่ห้องบัตรโรงพยาบาลลำสนธิเพื่อขอให้แพทย์ออกใบรับรองความพิการ
2. ตรวจคัดกรองเบื้องต้นจากพยาบาล เพื่อรอพบแพทย์
3. เข้าตรวจกับแพทย์เพื่อขอใบรับรองความพิการ
4. ไปถ่ายรูปเพื่อประกอบเอกสารขอสมุดคนพิการ
5. เดินทางไปที่พมจ.ลพบุรีโดยห่างจากอำเภอลำสนธิ 135 กิโลเมตรเพื่อให้ออกสมุดคนพิการ (ซึ่งมักจะเป็นวันถัดไป เนื่องจากรถประจำทางมีวันละ 1 รอบ)

ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวนี้สร้างความยากลำบากให้กับผู้พิการเป็นอย่างมากนอกจากจะต้องเดินทางมาเพื่อพบแพทย์เพื่อรอออกใบรับรองความพิการแล้วยัง

จะต้องเดินทางไกลเพื่อมาขอออกสมุดคนพิการที่จังหวัดอีก ทำให้เกิดความลำบากแก่ผู้พิการเป็นอย่างมากและนอกจากนั้นเมื่อได้สมุดผู้พิการแล้วก็ยังไม่มีขั้นตอนใดๆ รองรับการช่วยเหลืออย่างครบวงจรเลย

- ผู้พิการที่ขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการแบบเดิม (กรณีมีรถยนต์ส่วนตัว) รวม 5 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 185 นาที

- ผู้พิการที่ขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการแบบเดิม (กรณีไม่มีรถยนต์ส่วนตัว) รวม 5 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 1,505 นาที (ต้องรอรถโดยสารในวันรุ่งขึ้นซึ่งมีวันละ 1 รอบ)

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. ผู้พิการส่วนใหญ่ต้องขึ้นรถโดยสารเพื่อไปจุดทะเบียนคนพิการที่จังหวัดลพบุรีซึ่งยากลำบากแก่คนพิการมาก

2. ผู้พิการต้องนั่งรอขั้นตอนในโรงพยาบาล เพื่อให้แพทย์ออกใบรับรองความพิการให้นานซึ่งสร้างความเหน็ดเหนื่อยให้กับผู้พิการเป็นอย่างมาก

3. ผู้พิการไม่ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

4. ผู้พิการต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ในกรณีต้องเหมารถยนต์ไปซึ่งผู้พิการส่วนใหญ่ก็เดือดร้อนเรื่องเงินอยู่แล้ว

วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

1 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

เปลี่ยนจากการให้บริการขึ้นทะเบียนคนพิการแบบเดิมมาเป็นการให้บริการแบบใหม่โดยการจัดตั้งศูนย์ดูแลผู้พิการแบบครบวงจรด้วยหัวใจ โดยอาศัยการประสานงานระหว่างโรงพยาบาลกับพมจ.จังหวัดลพบุรีซึ่งโรงพยาบาลลำสนธิขอเอกสารสำหรับจดทะเบียนคนพิการมาออกให้ที่โรงพยาบาลลำสนธิได้เองโดยใช้โทรศัพท์เป็นสื่อกลางในการขอเลขหนังสือรับรองที่สมุดคนพิการและทางโรงพยาบาลจะจัดส่งเอกสารทั้งหมดให้กับพมจ.ลพบุรีในวันรุ่งขึ้นในเวลาราชการและได้มีการประสานภายในโรงพยาบาลระหว่างทีมดูแลผู้พิการและแพทย์ภายในโรงพยาบาลเพื่อเป็นการดูแลผู้พิการ ณ จุดเดียว นอกจากนี้ยังอาศัยการนำเทคโนโลยีทางด้าน IT เพื่อมาช่วยในการดูแลผู้พิการ โดยผู้พิการไม่ต้องเสียเวลาไปยื่นบัตรที่ห้องบัตรและยังสามารถถ่ายรูปเพื่อติดบัตรได้อัตโนมัติด้วย ทำให้ปัจจุบันผู้พิการที่จะขอจดทะเบียนและออกสมุดผู้พิการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยเพียงแค่มาติดต่อที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อถ่ายรูปจากโปรแกรม IT และส่งข้อมูลจากโปรแกรมพร้อมทั้งพาผู้พิการไปยังที่ศูนย์ดูแลผู้พิการแบบครบวงจรเพื่อดำเนินการแบบครบวงจรตั้งแต่ให้แพทย์ตรวจเพื่อออกใบรับรองความพิการ ปรีณรูปติดสมุดคนพิการและมอบสมุดคนพิการให้ ณ จุดเดียว

2 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

ได้มีการนำเทคโนโลยีด้าน IT ซึ่งได้แก่โปรแกรม Hos XP มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการโดยใช้ประโยชน์ในสองเรื่องหลักคือ การจัดการฐานข้อมูลและการถ่ายรูปผู้พิการ เป็นผลทำให้ลดขั้นตอนของการยื่นบัตรที่ห้องบัตรและผู้พิการไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการไปถ่ายรูปโดยที่โรงพยาบาลจะปรีณรูปออกมาเพื่อติดสมุดผู้พิการให้เลย

การให้บริการผู้พิการ แบบครบวงจรด้วยใจ

โรงพยาบาลสาสน์
จังหวัดฉะเชิงเทรา

3 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าผู้พิการมีความยากลำบากในการเข้าถึงบริการเป็นอย่างมากเนื่องจากสภาพของผู้พิการมีความยากลำบากดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงเกิดการให้บริการขึ้นทะเบียนและออกสมุดพิการแบบใหม่คือ การให้บริการขึ้นทะเบียนและออกสมุดคนพิการให้ถึงที่บ้าน โดยทีมดูแลผู้พิการจะออกไปเยี่ยมผู้พิการที่บ้านและดำเนินการถ่ายรูปผู้พิการพร้อมทั้งหาข้อมูลความต้องการและเพื่อนำข้อมูลมาหาแพทย์เพื่อออกไปรับรองความพิการและดำเนินการออกสมุดผู้พิการต่อไป

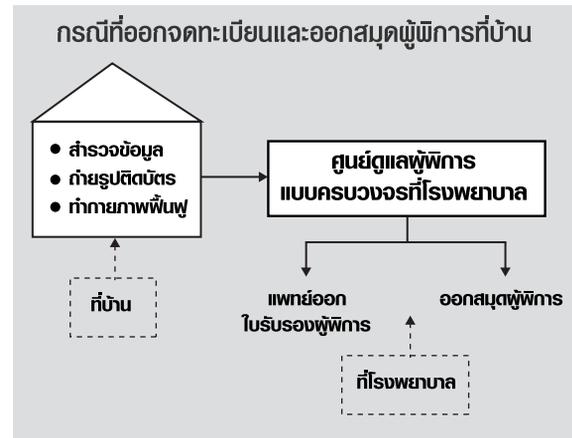
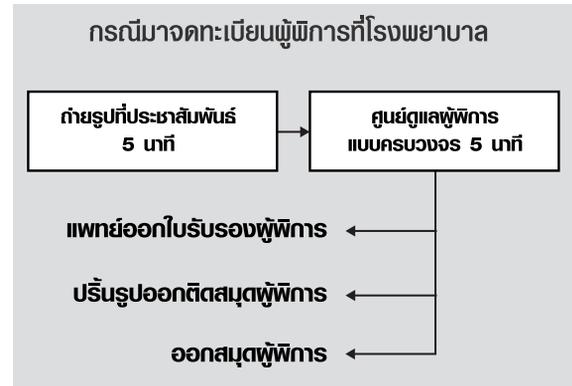
4 การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

เพื่อเป็นการดูแลผู้พิการและแก้ปัญหาผู้พิการอย่างถึงที่สุด ทีมผู้พิการจึงเพิ่มกระบวนการสร้างคุณค่าและสร้างสรรค์งานบริการใหม่เพิ่มเติมอีก 7 ขั้นตอนคือ

- การค้นหาและจดทะเบียนผู้พิการรายใหม่เชิงรุกโดยให้บริการถึงบ้าน
- การสำรวจข้อมูลทั่วไป ภาวะสุขภาพและความต้องการที่แท้จริงของผู้พิการ
- การออกทำกายภาพบำบัดเพื่อฟื้นฟูผู้พิการ
- การเยี่ยมบ้านเพื่อประเมิน แก้ปัญหาสุขภาพและประสานงานเพื่อดูแลผู้พิการ
- การส่งต่อเพื่อดูแลรักษาผู้พิการ
- การช่วยเหลือจัดหาอุปกรณ์และความจำเป็นอื่นๆ ด้วยความเมตตา
- การสร้างคุณค่าในความเป็นมนุษย์

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

สามารถแบ่งการจดทะเบียนผู้พิการและออกสมุดผู้พิการออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่มาขอจดทะเบียนคนพิการที่โรงพยาบาล กลุ่มที่ออกไปจดทะเบียนคนพิการให้ที่บ้าน ดังนี้



◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

หลังจากการปรับกระบวนการให้บริการและเพิ่มคุณค่าให้แก่บริการแบบครบวงจรทั้ง 7 ขั้นตอนแล้วนั้นได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและออกสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแบบครบวงจรซึ่งผลออกมาดังนี้คือ มีผู้พิการที่ขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการแล้วประมาณ 400 คน โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิการประเภทด้านการเคลื่อนไหว มีความพึงพอใจในการให้บริการการขึ้นทะเบียนและออกสมุดผู้พิการในระดับที่สูงและมีอัตราความพึงพอใจในระดับที่ดีขึ้นเรื่อยๆ สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถลดขั้นตอนการเดินทาง 135 กิโลเมตร ไปยัง พมจ. จังหวัดลพบุรี ได้ทำให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับสภาพผู้พิการ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มคุณค่าของงานดูแลผู้พิการเพื่อการดูแลอย่างดีที่สุดโดยสามารถประสานกับหน่วยงานอื่นๆ ในการร่วมช่วยเหลือผู้พิการ เช่น การประสานกับศูนย์โมกุลเพื่อช่วยเหลือด้านค่าครองชีพโดยได้รับเงินถึง 8,000 บาทต่อคน และร่วมถึงการสร้างอาชีพโดยปัจจุบันโรงพยาบาลลำนครีมีผู้พิการที่ทำงานอยู่ 3 คน ซึ่งสามารถแสดงเป็นตัวชี้วัดดังนี้

- % ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนผู้พิการ ปี 2550 / 2551 เป็น 85% / 98%
- ระยะเวลาการจดทะเบียนและออกสมุดผู้พิการ ปี 2550 / 2551 เป็น 1505 นาที / 9 นาที
- % ความพึงพอใจการทำกายภาพบำบัด ปี 2550 / 2551 เป็น 98% / 100%
- % ความพึงพอใจการฟื้นฟูโดยแพทย์แผนไทย ปี 2550 / 2551 เป็น 100% / 100%
- % ผู้ใช้บริการมีความเจ็บปวดที่ลดลงโดยแพทย์แผนไทย จาก แยกง เเท่าเดิม ดีขึ้น ดีขึ้นมาก เป็น 0, 5, 40, 45 %

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

- ยังขาดอุปกรณ์ในการทำกายภาพบำบัดในช่วงแรกซึ่งขณะนี้ได้รับงบประมาณในส่วนนี้
- ยังขาดเครือข่ายในการช่วยเหลือผู้พิการในด้านการดำรงชีวิตประจำวันและค่าครองชีพ
- ผู้พิการส่วนใหญ่ขาดครอบครัวที่พร้อมในด้านการดูแลอย่างต่อเนื่อง

◎ บทสรุป

จากการดำเนินงานสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการในโครงการ ศูนย์ดูแลผู้พิการแบบครบวงจรด้วยหัวใจ นั้นทำให้ผู้พิการซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสและเข้าถึงบริการได้ยากนั้นได้รับความสะดวกสบายลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการตลอดจนการได้รับบริการที่สร้างคุณค่าใหม่ในการดูแลผู้พิการอย่างครบวงจรและอย่างดีที่สุดสอดคล้องกับสภาพปัญหาของผู้พิการ ยังผลทำให้ผู้พิการได้รับการดูแลที่ดี มีความพึงพอใจสามารถแก้ปัญหาได้ และยังเป็นสื่อการในการร่วมกันดูแลผู้พิการกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นการให้บริการและช่วยเหลืออย่างดีที่สุด





การให้บริกา ออกคำขอทางทะเลเบียงนรถด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทรอนิกส์



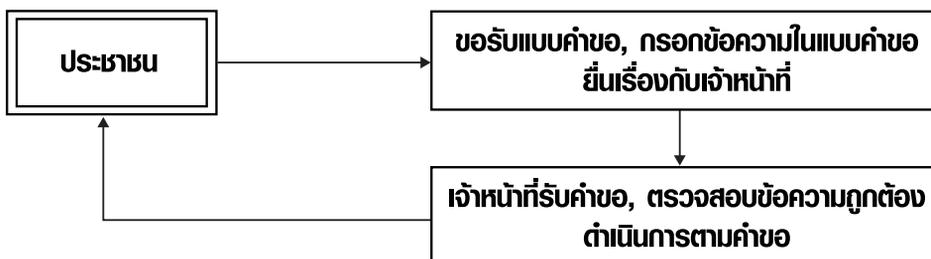
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะนวัตกรรมการให้บริกา

การให้บริกาออกคำขอทางทะเลเบียงนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนการแจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ ในการขอดำเนินการทางทะเลเบียงนรถต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ที่สามารถลดภาระความยุ่งยากของประชาชน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ทั้งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ก่อนการปรับเปลี่ยนมาใช้ในการออกคำขอด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) การดำเนินการทางทะเลเบียงนรถต่างๆ ประชาชนผู้ใช้บริกาต้องขอรับเอกสารแบบคำขอจากเจ้าหน้าที่ แล้วนำไปกรอกข้อความด้วยลายมือหรือพิมพ์ดีด จากนั้นจึงนำแบบคำขอไปยื่นพร้อมหลักฐานประกอบคำขอกับเจ้าหน้าที่ การดำเนินการทางทะเลเบียงนรถรูปแบบเดิม ลักษณะงาน มี 2 ขั้นตอน



การให้บริการออกคำขอตางทะเบียนรถ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

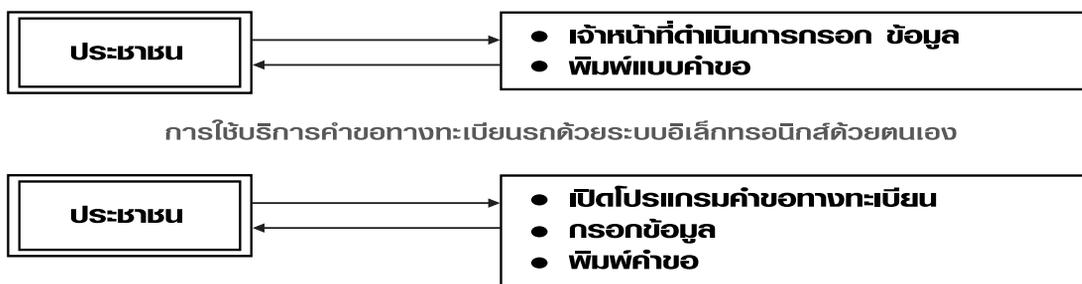
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีผู้ใช้บริการทางทะเบียนรถเป็นจำนวนมาก ประมาณวันละ 300-500 ราย ประชาชนแต่ละคนต้องยื่นแบบคำขอทางทะเบียนรถคนละ 1-2 แบบ รวมประมาณวันละ 400-600 คำขอ และการกรอกแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ในรูปแบบเดิม (manual) ประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากประสบความยุ่งยาก ไม่ทราบว่าต้องใช้แบบคำขออะไร และกรอกข้อมูลในแบบคำขออย่างไร บางแบบคำขอมีความซับซ้อน บางครั้งผู้ใช้บริการกรอกข้อความด้วยลายมือที่อ่านยาก หรือเขียนผิด ตกหล่น หรือมีปัญหาไม่เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอเกิดความยุ่งยากสับสน โดยเฉพาะผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาที่อ่านหนังสือได้น้อย หรือชาวต่างประเทศ และเป็นเหตุให้ประชาชนส่วนหนึ่งใช้วิธีลงลายมือชื่อในเอกสารเพียงอย่างเดียว แล้วจ้างวานให้บุคคลภายนอกมาดำเนินการแทน หรือมีผู้แอบอ้างอาสาดำเนินการทางทะเบียนโดยเรียกเงินค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระยุ่งยาก และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น รวมทั้งนำไปสู่ปัญหาการหลอกลวงข้อโกงของประชาชนผู้ใช้บริการ ฯลฯ

วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มา ซึ่งนวัตกรรม

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาค่าความยุ่งยาก ไม่สะดวกในการใช้แบบคำขอของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้จัดทำโปรแกรมคำขอต่างๆ ทางทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (E-form) โดยใช้โปรแกรม Delphi และ Microsoft Access ติดตั้งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ครอบคลุมแบบคำขอตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เช่น การจดทะเบียนรถ การโอนรถ การยื่นขอใบแทนสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ เครื่องหมายแสดงการเสียภาษีรถ และการขอซื้อแผ่นป้ายแทนชำรุดหรือสูญหาย การย้ายรถ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถต่างๆ เช่น การเปลี่ยนสี, เปลี่ยนเครื่องยนต์, เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง ฯลฯ ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกๆ จุดที่ให้บริการทางทะเบียนต่างๆ โดยจุดให้บริการสำคัญคือ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีประชาชนสนใจใช้บริการเป็นจำนวนมาก เฉลี่ยวันละ 100-200 ราย นอกจากนี้ผู้ประสงค์ใช้บริการด้วยตนเอง สามารถเปิดใช้โปรแกรมพิมพ์แบบคำขอ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการเป็นการเฉพาะได้ อีกทั้งสามารถ Down load โปรแกรมพิมพ์คำขอเพื่อไว้ใช้งานที่บ้านหรือที่ทำงานได้ที่เว็บไซต์ www.dltkorat.go.th

สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การให้บริการออกคำขอตางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-form) โดยเจ้าหน้าที่ลักษณะงานมี 1 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 1 คน ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย 1 นาที/ราย ดังนี้



◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. ประชาชนได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น สามารถลดข้อผิดพลาดต่างๆ ไม่ต้องเสียเวลารอคอยความด้วยลายมือ ลดภาระยุ่งยากและค่าใช้จ่าย โดยประชาชนไม่ต้องอาศัยหรือจ้างวานบุคคลภายนอกมาดำเนินการทางทะเบียน ประการสำคัญเป็นการแก้ไขปัญหาการหลงงงข้อโง่ง ในการยื่นเรื่องดำเนินการทางทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์สุดท้ายที่สำคัญคือ ประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านทะเบียนในระดับที่ดีมาก เฉลี่ยร้อยละ 98.37

2. การดำเนินการทางทะเบียนตามคำขอด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสนับสนุนการดำเนินการทางทะเบียนรถต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50 ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานร้อยละ 50 โดยเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

◎ บทสรุป

การที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน โดยมีกรอบแนวความคิดคือ การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า และกลยุทธ์ที่สำคัญคือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการประชาชนสามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมคือ นวัตกรรมการให้บริการออกแบบคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อประชาชน มีความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ ส่งผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนได้ในวงกว้าง รวมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาและกรมการขนส่งทางบก



◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1. การพัฒนาการให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเชื่อมต่อข้อมูลแบบคำขอกับระบบงานทะเบียน เพื่อให้บริการแบบ Online มีข้อจำกัดเนื่องจากโปรแกรมระบบงานทะเบียนรถ เป็นโปรแกรมที่ออกแบบโดยกรมการขนส่งทางบก การเชื่อมต่อข้อมูลต้องดำเนินการพัฒนาโปรแกรมโดยกรมการขนส่งทางบก

2. การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนใช้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยตนเอง สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีงบประมาณจำกัด ซึ่งได้พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ภูมิปัญญาโตะบิตัน กับการดูแลหญิงตั้งครรภ์มุสลิม

โรงพยาบาล จังหวัดสงขลา

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

เป็นงานให้บริการดูแลสุขภาพของมารดา และทารกชาวไทยมุสลิม ตั้งแต่ระยะฝากครรภ์จนกระทั่งหลังคลอด ซึ่งเดิมหญิงตั้งครรภ์ชาวไทยมุสลิมมักจะไม่ไปคลอดที่โรงพยาบาล เนื่องจากมีความเชื่อทางหลักศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีที่การคลอดลูกต้องมีพิธีกรรมต่างๆ และมักจะทำคลอดโดยใช้โตะบิตัน (หมอต้าแย) ซึ่งทำให้เกิดภาวะการเสียชีวิตของมารดา และทารกที่อาจเสียชีวิตได้

◎ การปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมมาปรับใช้

เดิมการให้บริการดูแลหญิงตั้งครรภ์ โรงพยาบาลจะปฏิบัติเหมือนกันทุกราย ตั้งแต่ระยะฝากครรภ์ไปจนกระทั่งระยะหลังคลอด แต่โดยที่ประชาชนกว่าครึ่งของพื้นที่เป็นชาวไทยมุสลิม ซึ่งมีวิถีชีวิตความเชื่อทางหลักศาสนา และวัฒนธรรมเกี่ยวกับการดูแลหญิงตั้งครรภ์ว่าการคลอดต้องให้โตะบิตัน (หมอต้าแย) เป็นผู้ดูแล โดยการดูแลของโตะบิตันเป็นการดูแลด้วย

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเรื่องนี้โรงพยาบาลไม่ให้ความสำคัญ ทำให้หญิงตั้งครรภ์ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับหลักศาสนาดังกล่าวไปทำคลอดกับโตะบิตันราว 6-10 % ต่อปี โดยไม่มีแนวโน้มลดลง

ทั้งนี้ การคลอดกับโตะบิตันมักพบปัญหา คือภาวะแทรกซ้อนของหญิงตั้งครรภ์ และระยะหลังคลอด เช่น การตกเลือดหลังคลอด รกค้าง ทารกขาดออกซิเจน เป็นต้น

◎ การปรับปรุงพัฒนา

จากความเชื่อทางหลักศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีของชาวมุสลิม โรงพยาบาลเทพา จึงได้นำภูมิปัญญาพื้นบ้านในการดูแลหญิงตั้งครรภ์ ตั้งแต่ระยะฝากครรภ์จนกระทั่งระยะหลังคลอดควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพตามวิธีการของโรงพยาบาล เนื่องจากส่วนใหญ่หญิงตั้งครรภ์เหล่านี้ได้ยึดถือเคารพนับถือเชื่อฟังและไว้วางใจโตะบิตันและยึดโตะบิตันเป็นที่พึ่งพาทางจิตใจนอกเหนือจากการทำหน้าที่เป็นหมอต้าแยให้บริการหญิงตั้งครรภ์ชาวมุสลิมเท่านั้น โรงพยาบาลจึงได้นำโตะบิตันมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการคลอดบุตร ให้ผสมผสานเข้ากับระบบบริการแพทย์แผนปัจจุบันในการดูแลหญิงตั้งครรภ์ โดยให้แพทย์พยาบาลเป็น

ผู้ทำคลอด และโต๊ะบิดันเป็นผู้ให้กำลังใจในระหว่างคลอดและทำหน้าที่อื่นตามความเชื่อทางหลักศาสนา และวัฒนธรรมประเพณีของชาวมุสลิม เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการคลอดบุตรของหญิงสาวมุสลิม

🎯 ผลการปรับปรุงบริการ

- ทำให้หญิงตั้งครรภ์ชาวไทยมุสลิมมารับบริการดูแลและฝากครรภ์กับโรงพยาบาลมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้สามารถลดอัตราการเสียชีวิตของมารดา และทารกด้วย
- พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบท ประเพณี วัฒนธรรมของชุมชน
- สร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่างชาวไทยที่นับถือต่างศาสนามากขึ้น
- เกิดความไว้วางใจในการขอรับบริการจากภาครัฐ
- ทำให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น
- ประชาชนพึงพอใจเพิ่มขึ้น



การพัฒนาารระบบ เตือนภัยทางการเงิน ของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร



กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นนวัตกรรมการให้บริการทางการเงิน โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อ นำผลงานวิจัยสู่การปฏิบัติที่สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติงาน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาด เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานทั้งภาครัฐ ภาคสหกรณ์ และภาคเอกชน เพื่อนำข้อมูลทางการเงินตามที่กำหนดไว้บันทึกลงในเครื่องมือ CFSAWS:ss ครั้งเดียว เครื่องมือ CFSAWS:ss จะดำเนินการประมวลผลข้อมูลได้ 5 รูปแบบ 1) แสดงผลลัพธ์การคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน 2) แสดงภาพผลการเทียบเคียงกับอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงิน 3) แสดงภาพระดับการวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางการเงิน 4) แสดงภาพการเตรียมความพร้อมในการวิเคราะห์แต่ละด้าน และ 5) แสดงแผนภาพภาวะเศรษฐกิจทางการเงิน 6 มิติ ทั้งนี้ เครื่องมือเตือนภัย CFSAWS:ss สามารถเรียนรู้และศึกษาเพิ่มเติมได้จากคู่มือการใช้งานเครื่องมือ

CFSAWS:ss โดยให้บริการใน 2 ระบบ คือ ระบบ Online ในกรณีที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้ โดยการติดต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เว็บไซต์ ส่วนวิจัยและพัฒนาสารสนเทศทางการเงิน <http://statistic.cad.go.th> และระบบ Offline ในกรณีที่ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้ โดยการติดตั้งแผ่นซีดี CFSAWS:ss ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำ นวัตกรรมไปปรับใช้

สภาพการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปปรับใช้ สำหรับการวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. **ขั้นที่ 1 :** คำนวณอัตราส่วนทางการเงิน ผู้วิเคราะห์ต้องจำสูตรและคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน 6 มิติของ CAMELS จำนวน 22 อัตราส่วน และจุดผลลัพธ์อัตราส่วนทางการเงินทั้ง 22 อัตราส่วน

2. **ขั้นที่ 2 :** เทียบเคียงอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงิน ผู้วิเคราะห์ต้องนำอัตราส่วนทางการเงินที่คำนวณได้เทียบเคียงกับอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงิน 3 อัตราส่วนหลัก โดยดูจากคู่มือการใช้งานอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ระยะที่ 1 และจุดผลลัพธ์ของการเทียบเคียงไว้ ซึ่งผลการเทียบเคียงมี 3 ระดับคือ ระดับดี ระดับพอใช้ และระดับต้องปรับปรุง

3. **ขั้นที่ 3 :** ขั้นตอนประเมินผลการเทียบเคียงเบื้องต้น ผู้วิเคราะห์ต้องนำผลลัพธ์การเทียบเคียงที่จัดไว้จากขั้นตอนที่ 2 มาดำเนินการ ดังนี้ 1) ประเมินผลการเทียบเคียงเบื้องต้น โดยดูจากคู่มือการใช้งานอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินฯ และจุดผลการประเมินไว้ ซึ่งผล

การประเมินจัดระดับการวิเคราะห์และเฝ้าระวังเบื้องต้นได้ 4 ระดับ คือ ระดับปกติ ระดับมากขึ้น ระดับพิเศษ และระดับพิเศษเร่งด่วน 2) ประเมินการเตรียมความพร้อมในการวิเคราะห์ โดยศึกษาจากคู่มือการใช้งานอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินฯ และจุดผลการประเมินไว้ ซึ่งผลการประเมินความพร้อมจะแสดงให้เห็นถึงความลึกในการวิเคราะห์ที่มีทั้งสิ้น 27 กรณี

4. **ขั้นที่ 4 :** ขั้นวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจการเงิน ผู้วิเคราะห์ต้องนำผลการคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน และผลการประเมินจากขั้นตอนที่ 1) ถึง ขั้นตอนที่ 3) มาสร้างความเชื่อมโยงใน 6 มิติของ CAMELS Analysis ซึ่งต้องใช้ทักษะและประสบการณ์ในการมองให้เห็นภาพความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันได้ เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติ งานให้ลุล่วงไปด้วยดี กำหนดแนวปฏิบัติ วิธีการลงทะเบียนเรียนโดยใช้บัตร Visa Electron และ ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ

ตารางแสดงขั้นตอนกระบวนการเทียบเคียงเพื่อวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจการเงิน



ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. **ไม่ประหยัด** ใช้เวลาในการคำนวณมากต้องคำนวณอัตราส่วนทางการเงินทั้ง 22 อัตราส่วนต่อ 1 สหกรณ์ (จำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรตามทะเบียนที่ต้องตรวจสอบ 13,604 แห่ง : ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2551) ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดในการคำนวณได้
2. **ไม่สะดวก** ในการปฏิบัติงานต้องจดบันทึกผลลัพธ์การคำนวณ ต้องนำคู่มือมาพิจารณาเทียบเคียงเป็นกระบวนการปฏิบัติซ้ำๆ หลายขั้นตอน อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด และเกิดความล่าช้า
3. **ไม่เป็นรูปธรรม** ผลจากการคำนวณเป็นตัวเลขและผลการประเมินเป็นระดับต่างๆ ล้วนเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นภาพเป็นรูปธรรมจึงยากต่อการทำความเข้าใจ
4. **ไม่น่าสนใจ** ผู้วิเคราะห์ไม่มีจุดสังเกตเบื้องต้นจึงไม่เร่งรีบให้เกิดความน่าสนใจในการเตรียมพร้อมผู้วิเคราะห์จะเลิกที่ตรงกับปัญหา และขาดภาพการเชื่อมโยงสัมพันธ์กันใน 6 มิติ

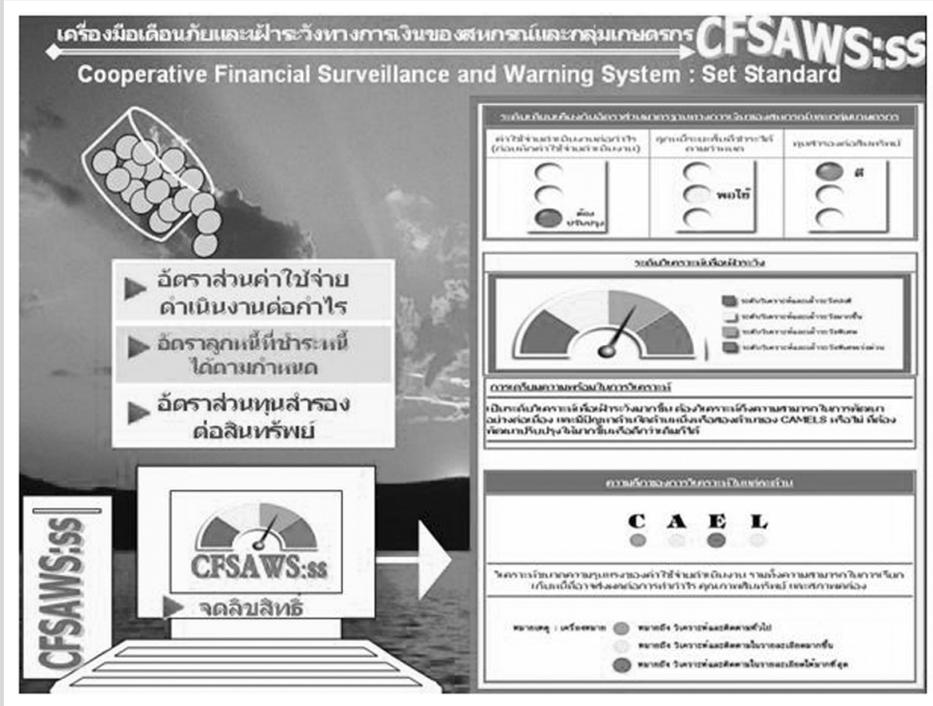
วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ ได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากสภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผลักดันให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์พยายามคิดค้นเพื่อสร้างสรรค์งานบริการใหม่เพื่อคลี่คลายปัญหาโดยผนวกแนวความคิดในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนเพื่อช่วยจัดการในกระบวนการและขั้นตอนที่ส่งผลกระทบต่อความไม่ประหยัดเวลา ความผิดพลาด ด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ต่อยอดงานวิจัยสู่การปฏิบัติงานที่ สะดวกและง่าย

ประหยัดและถูกต้อง น่าสนใจและเข้าใจง่าย สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรมด้วยนวัตกรรมเครื่องมือเตือนภัยทางการเงิน (CFSAWS:ss) เพียงปลายนิ้วสัมผัสบนที่กรายการทางการเงินลงในเครื่องมือเพียงครั้งเดียวเครื่องมือจะประมวลผลคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน ส่งสัญญาณภาพผลการเทียบเคียงด้วยสัญญาณไฟจราจร 3 สี (เขียว-ปกติ, เหลือง-พอใช้, แดง-ต้องปรับปรุง) สัญญาณภาพระดับการวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางการเงินด้วยเกณฑ์ 4 ระดับ (เขียว-ปกติ, เหลือง-มากขึ้น, ส้ม-พิเศษ, แดง-พิเศษเร่งด่วน) และสัญญาณภาพความลึกในการวิเคราะห์แต่ละด้านด้วยสี 3 สี (เขียว เหลือง แดง) และแสดงแผนภาพภาวะเศรษฐกิจทางการเงิน 6 มิติ ของ CAMELS Analysis

สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

ในปัจจุบันหลังจากคิดค้นสร้างนวัตกรรมการเงินและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพียงผู้ใช้บริการจัดเตรียมข้อมูลทางการเงินตามรายการที่กำหนดและบันทึกอย่างถูกต้องลงในเครื่องมือเตือนภัยทางการเงิน CFSAWS:ss ต่อจากนั้นเครื่องมือจะประมวลแสดงผลทั้งหมด และเพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงผู้ใช้บริการเครื่องมือเตือนภัยทางการเงินสามารถสั่งพิมพ์หรือคัดลอกเก็บผลลัพธ์ไว้ประกอบการนำเสนอ หรือเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการบริหารจัดการทางการเงิน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่พบได้ทันเหตุการณ์ ทันทเวลา จึงเป็นวิธีการทำงานใหม่ที่ผู้ใช้สามารถประเมินสุขภาพการเงินด้วยตนเองเป็นระยะๆ เช่น รายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อเตือนภัยและลดความเสี่ยงทางการเงิน สามารถวางแผนกำหนดแนวทางหรือเป้าหมายในอนาคตต่อความมั่นคงเข้มแข็งทางการเงินของสหกรณ์อย่างยั่งยืน



ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผู้ใช้บริการเครื่องมือเตือนภัยทางการเงิน CFSAWS: ss ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ ผู้ควบคุมภายใน ผู้ตรวจสอบกิจการผู้สอบบัญชี และนักวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานของบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ เมื่อนำนวัตกรรมไปปรับใช้มีผล ดังนี้

1. ผลต่อผู้ใช้บริการ

- ประหยัด ประหยัดเวลา และลดความผิดพลาดในการคำนวณมาก เพียง
- สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดกระบวนการปฏิบัติซ้ำๆ หลายขั้นตอนที่อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด
- เป็นรูปธรรม แสดงสัญญาณภาพเป็นรูปธรรม ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเรียนรู้ได้เร็วขึ้น

- น่าสนใจ มีจุดสังเกตเบื้องต้น เร่งเร้าให้เกิดความสนใจเตรียมพร้อมผู้การวิเคราะห์เจาะลึกที่ตรงกับปัญหา และมีภาพการเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน 6 มิติ ของ CAMELS Analysis

2. ผลต่อขบวนการสหกรณ์

- ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจวางแผนทางการเงินสู่เป้าหมาย
- ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงความสัมพันธ์ของโครงสร้างทางการเงินที่สมดุล
- สะท้อนให้เห็นจุดวิกฤตที่ต้องแก้ไขเพื่อลดความเสี่ยงในการบริหารทางการเงิน
- มุ่งเน้นการเฝ้าระวังและเตือนภัยทางการเงินไว้ล่วงหน้า ผู้การแก้ไขอย่างทันการณ์ทันเวลา

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

การดำเนินการต้องจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องมือเตือนภัยทางการเงิน CFSAWS:ss และการวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งต้องขยายผลความรู้ให้ผู้เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ เพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ทางการเงิน อันจะส่งผลต่อการใช้งานและการแปลผลการวิเคราะห์ทางการเงินได้อย่างถูกต้อง

บทสรุป

ด้วยการพัฒนาเชิงรุกที่ทำทนาย กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินมาเพื่อช่วยขจัดปัญหาการไร้ทิศทางในการเฝ้าระวังภัยทางการเงิน ซึ่งจะช่วยป้องกันปัญหาการบริหารทางการเงินที่อาจลุกลามถึงผลได้สูญผลเสียของสมาชิกอย่างทันการณ์ทันเวลา โดยส่วนวิจัยและพัฒนาสารสนเทศทางการเงิน ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สร้างนวัตกรรมเครื่องมือเตือนภัยทางการเงิน CFSAWS: ss ช่วยส่งสัญญาณภาพการเตือนภัยทางการเงินเพื่อเตรียมความพร้อมรับกับสถานการณ์ทางการเงินสู่ในการบริหารจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นับเป็นการก้าวย่างเข้าสู่ระยะที่ 1 คือ ระยะเวลากำหนดค่ามาตรฐาน เพื่อการก้าวสู่ระยะที่ 2 ระยะประกันคุณภาพ และระยะที่ 3 ระยะนวัตกรรมองค์กร สู่ความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอย่างยั่งยืนต่อไป



การรับชำระ: ภาษีรถประจำปี ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต

ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

DLT, E-service หมายถึง การนำระบบ IT มาใช้ ในกระบวนการ “การรับชำระภาษีรถประจำปีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อราชการด้วยตนเอง โดยมีแนวคิดในการให้บริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ทั่วโลก” และกระบวนการดังกล่าวโดยเฉลี่ยมีผู้ยื่นคำขอลงทะเบียน 1,145 ราย/เดือน

สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำ นวัตกรรมไปปรับใช้

ก่อนนำนวัตกรรมมาใช้ กรมการขนส่งทางบก ได้ให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีผ่านช่องทาง ดังนี้ กรมการขนส่งทางบก, สำนักงานขนส่งทุกแห่งทั่วประเทศ, Drive Thru for Tax, Shop Thru for Tax, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ศาลาว่าการกรุงเทพฯ หรือสำนักงานเขตทุกเขตในกรุงเทพฯ, ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกแห่งทั่วประเทศ,

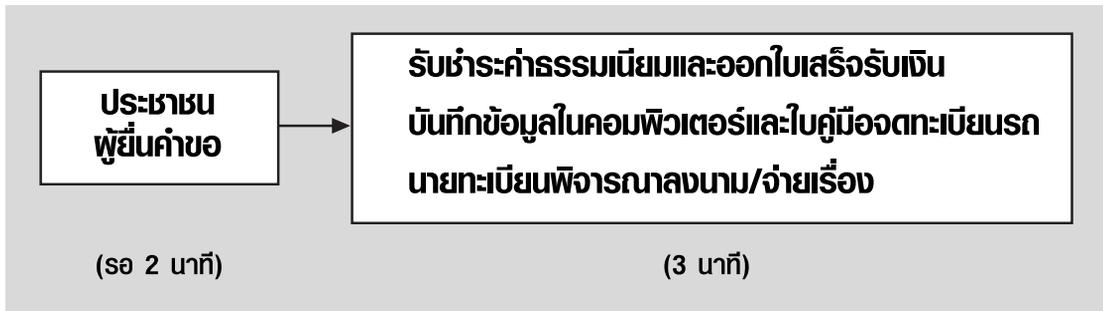


กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

และจุดบริการที่มีสัญลักษณ์ PAY POINT ซึ่งแม้ว่าจะมีความหลากหลายแต่ผู้ใช้บริการก็ยังคงเสียเวลาเดินทางไปจุดบริการเหล่านั้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมมาใช้

- มี 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ ระยะเวลา 5 นาที และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 1 คน



ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ก่อนนำนวัตกรรมนี้มาใช้ในการบริการประชาชน การรับชำระภาษีรถประจำปีประสบปัญหา ดังนี้

1. กรมการขนส่งทางบกไม่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้นได้ และงบประมาณในการปรับปรุงหรือขยายพื้นที่อาคารหรือสถานที่รับชำระภาษีรถ ตลอดจนจนถึงอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับจำนวนผู้มาติดต่อราชการมีอยู่อย่างจำกัด

2. แม้ว่าการขนส่งทางบกจะมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แต่ผู้ใช้บริการ ก็ยังต้องเดินทางมารับบริการตามช่องทางที่ได้จัดไว้ และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางยาวนานกว่าระยะเวลาการรับบริการที่ใช้

เวลาเพียง 3 นาที/คัน และผู้รับบริการส่วนใหญ่ มักคาดหวังว่า จะได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง เมื่อมาติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ก็อาจจะทำให้ไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่คาดหวังไว้และเกิดข้อร้องเรียนได้ กรมการขนส่งทางบก จึงนำนวัตกรรมนี้มาใช้เพื่อขจัดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดจากการติดต่อราชการระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการในเชิงรุก

วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ ได้มาซึ่งนวัตกรรม

1 การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

โดยนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจเป็นครั้งแรก

2 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

โดยให้ผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการตนเอง และก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการจริงสามารถเรียนรู้วิธีการใช้ และทดลองเข้าใช้ระบบก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินการ ซึ่งนับเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีประจำปีให้เกิดการเรียนรู้แก่ประชาชนทั่วไปด้วย นอกจากนี้ได้ปรับเปลี่ยนงาน Front Office ให้เป็น Back Office พร้อมทั้งกระจายอำนาจการบริหารโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการระดับ 5 ขึ้นไป เป็นนายทะเบียนลงนามเอกสารและเป็นผู้ให้บริการด้วยตนเอง เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3 การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

โดยจัดทำโปรแกรมการรับชำระภาษีรถเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการเฉพาะ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญจากฐานข้อมูลของกรมการขนส่งทางบกที่มีอยู่เดิมได้ การทำงานของโปรแกรมที่กำหนดขึ้นใหม่ดังกล่าว จำแนกลักษณะงานเป็น 3 ระบบ ได้แก่ ระบบบันทึกคำร้อง/คำวินิจฉัย/ออกใบแจ้งหนี้, ระบบการรับชำระเงิน และระบบงาน Back Office

4 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

- เพิ่มช่องทางและวิธีการชำระเงิน ซึ่งเดิมต้องชำระด้วยเงินสด ได้พัฒนาให้สามารถชำระโดยวิธีใหม่ๆ ได้แก่ หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ชำระผ่านบัตร

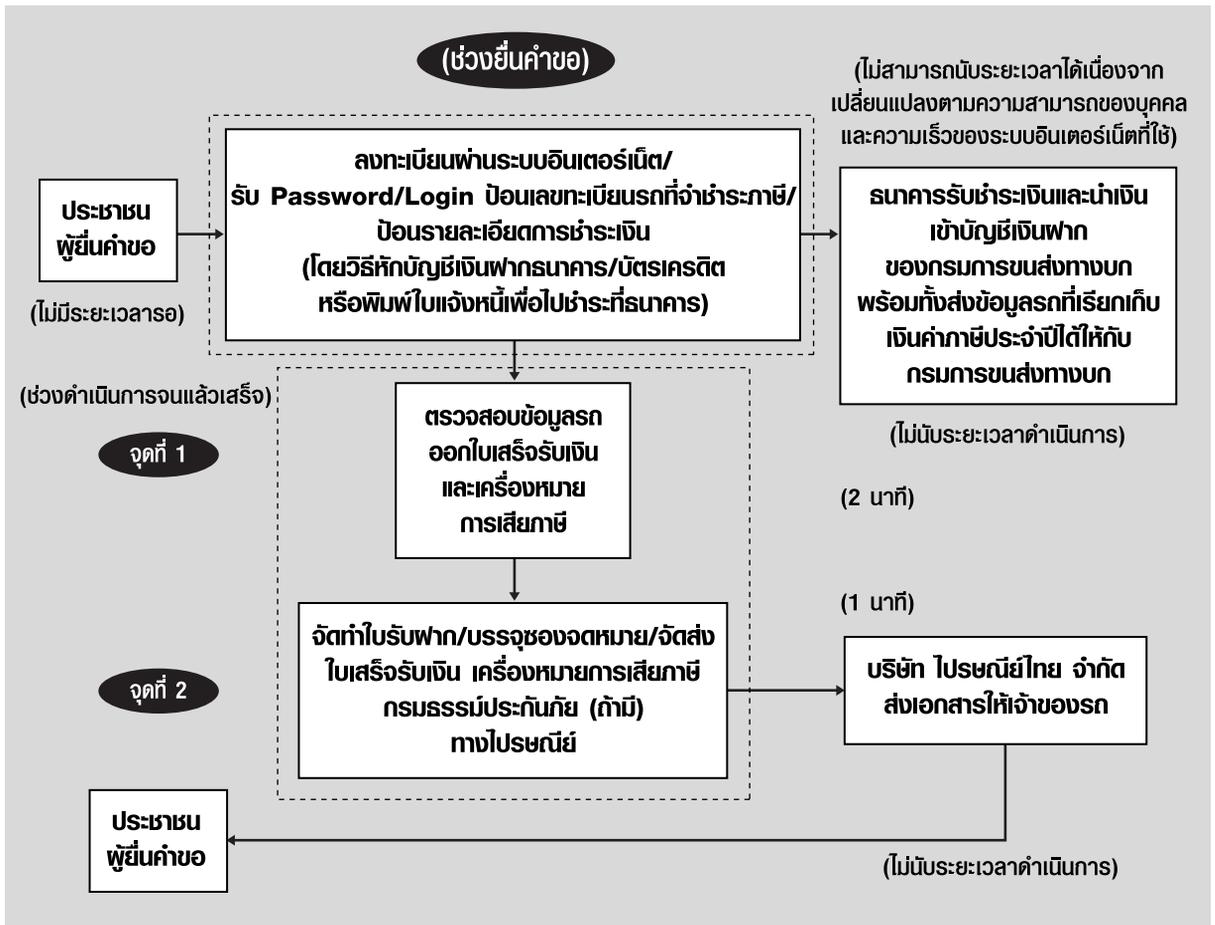
เดบิต/บัตรเครดิต, พิมพ์ใบแจ้งชำระภาษีรถไปชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ตู้ ATM, และชำระผ่านบริการ Internet Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการชำระเงินที่หลากหลาย

- มีหนังสือแจ้งเตือนเจ้าของรถให้ทราบกำหนดการชำระภาษีในปีถัดไปล่วงหน้า โดยมีวิธีการจัดพิมพ์ที่ไม่ยุ่งยาก สามารถเรียกข้อมูลจากระบบพิมพ์เป็นหนังสือแจ้งเตือนได้โดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น และประชาชนก็ไม่ลืมกำหนดการชำระภาษีรถอีกด้วย

- มีการร่วมมือระหว่างกรมการขนส่งทางบกกับบริษัทผู้จำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัยให้กับประชาชน

สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

เมื่อนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการรับชำระภาษีเจ้าของรถสามารถชำระภาษีได้สะดวก รวดเร็ว ทันใจทั่วโลก ไม่วุ่นวายจะจดทะเบียนอยู่ที่จังหวัดใดก็ตาม และไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง โดยขั้นตอนการให้บริการ มี 2 ขั้นตอน 2 จุดบริการ ระยะเวลา 3 นาที และใช้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ 2 คน ดังนี้



ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าได้รับบริการที่ สะดวก สบาย โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สูงถึง 96.27%
2. เพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระภาษี รถประจำปี โดยลดสถานที่ทำงานไม่ต้องจัดเคาน์เตอร์ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการเฉพาะ และลดระยะเวลาการทำงาน
3. สนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และเพิ่มรายได้ของรัฐจากการจัดเก็บภาษีรถประจำปี
4. เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมการขนส่งทางบกต่อสาธารณชน

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1. จำนวนผู้ใช้บริการยังมีไม่มากนัก เนื่องจากข้อจำกัด ดังนี้
 - ต้องมีหลักฐานการเอาประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
 - กรณีรถใช้ก๊าซ CNG ต้องแสดงหลักฐานหนังสือรับรองการตรวจและทดสอบที่ยังไม่สิ้นอายุ
2. หากระบบอินเทอร์เน็ตล่มจะไม่สามารถเข้าใช้บริการได้

◎ บทสรุป

การรับชำระภาษีรถประจำปีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กรมการขนส่งทางบกได้ก้าวไกลในงานบริการ ประชาชนอีกระดับหนึ่ง โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่ม ช่องทางการชำระภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ เจ้าของรถ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่หน่วยงาน รับชำระภาษีอีกต่อไป และขั้นตอนในการดำเนินการ ก็ไม่ยุ่งยาก เพียงเข้าเว็บไซต์ กรอกรายละเอียด เลือก วิธีการชำระเงิน หลังจากนั้นกรมการขนส่งทางบกก็จะ จัดส่งใบเสร็จรับเงิน เครื่องหมายการเสียภาษีรถประจำปี ให้เจ้าของรถตามที่อยู่ที่ได้แจ้งความประสงค์ไว้ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน และในอนาคตกรมการขนส่ง ทางบกจะมุ่งมั่นพัฒนาสร้างสรรคบริการที่ดีให้แก่ผู้รับ บริการต่อไป

เพื่อพัฒนากระบวนการรับชำระภาษีรถ ประจำปีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ได้รับความนิยมยิ่งขึ้น กรมการขนส่งทางบกจะได้นำกำหนดให้สถานตรวจสภาพ รถเอกชน (ตรอ.) จัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมต่อข้อมูล และส่งผลการตรวจสภาพรถของ ตรอ. ให้กับกรมการ ขนส่งทางบก เมื่อรถที่ต้องตรวจสภาพก่อนการชำระ ภาษีได้ผ่านการตรวจสภาพแล้ว จะปรากฏข้อมูลให้กรม การขนส่งทางบกสามารถรับชำระภาษีรถได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องใช้ใบรับรองการตรวจสภาพเป็น หลักฐานประกอบคำขอรับชำระภาษีอีกต่อไป

ซึ่งคาดว่า การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ กระบวนการนี้ประสบความสำเร็จ ได้รับความนิยม และ ความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นและยั่งยืนตลอดไป



การให้ บริการ จัดทำ หนังสือ เดินทาง เคลื่อนที่



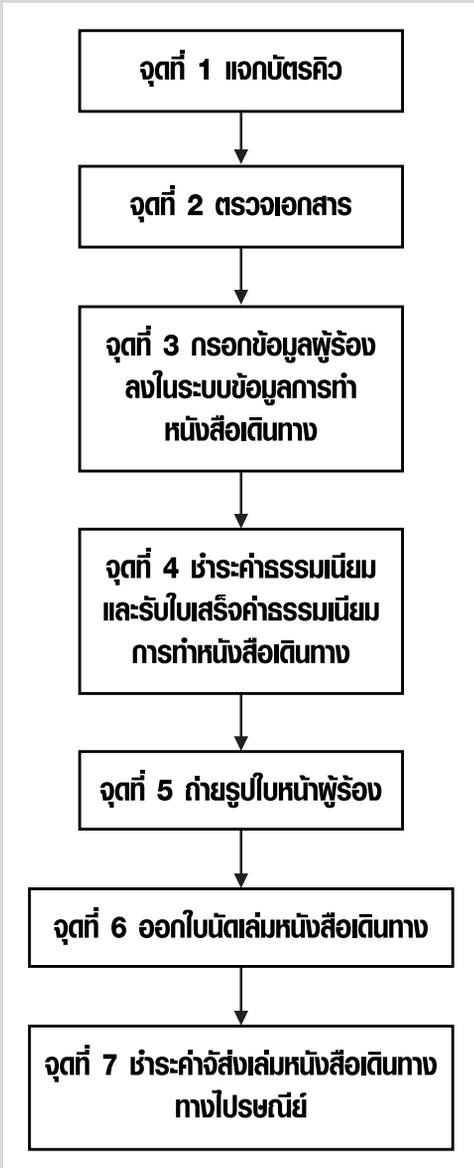
กรมการกงสุล
กระทรวง
การต่างประเทศ



ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

มีการนำระบบการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (เค้าโครง ใบหน้า และลายนิ้วมือ) ของผู้ขอหนังสือเดินทาง มาใช้ตั้งแต่ปี 2548 ทำให้สามารถลดการถ่ายสำเนา เอกสาร และสามารถตรวจสอบตัวบุคคลได้แม่นยำขึ้น

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำ
 นวัตกรรมไปปรับใช้



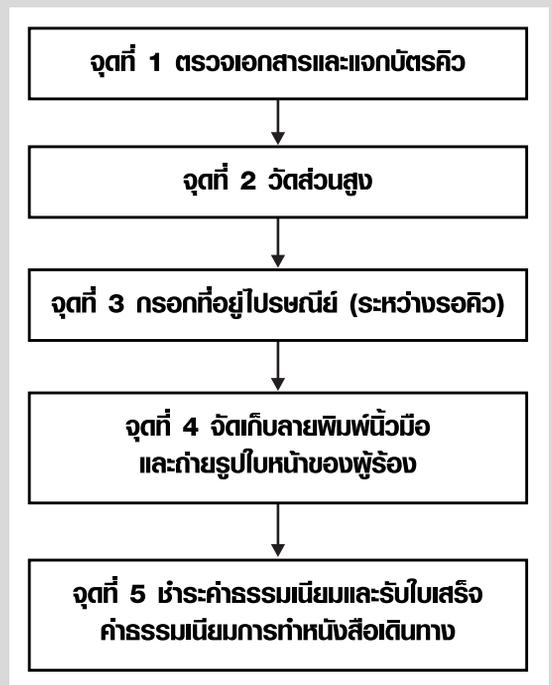
◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
 ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การสวมบัตรประชาชน และสวมข้อมูลทะเบียน
 ราษฎรกันมาก ทำให้ต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
 ต่างๆ มาก่อนรับคำร้อง ทำให้เสียเวลาและเป็นภาระ
 แก่ผู้ขอหนังสือเดินทาง

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ
 ได้มาซึ่งนวัตกรรม

ใช้วิธีการบันทึกและเปรียบเทียบข้อมูลชีวภาพ
 ของบุคคลที่มาขอหนังสือเดินทางกับฐานข้อมูลที่มีอยู่
 ทำให้สามารถป้องกันการสวมตัว และสวมบัตรประชาชน
 ของผู้ร้องได้

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
 (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)



◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ประชาชนไม่ต้องเตรียมเอกสารเป็นจำนวนมาก สามารถลดขั้นตอนการบริการ และสามารถป้องกันการทุจริตสวมตัวทำหนังสือเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ในช่วงแรกมีปัญหาเนื่องจากเป็นนวัตกรรมใหม่ของโลก แต่ปัจจุบันมีความชำนาญมากขึ้น ทำให้การแก้ไขปัญหาทำได้อย่างรวดเร็ว และมีการปรับแก้ไขระบบเพื่อป้องกันมิให้ปัญหาด้านเทคนิคที่เคยเกิดมาแล้ว เกิดขึ้นซ้ำอีก

◎ บทสรุป

การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีตรวจสอบข้อมูลชีวภาพของบุคคลมาใช้ ในระบบบริการทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ทำให้ลดขั้นตอนการบริการและจำนวนเอกสารที่ใช้ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ก็ทำให้มีการส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปจังหวัดต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคอย่างทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ก็สามารถป้องกันการปลอมแปลงเอกสารในการยื่นขอหนังสือเดินทางและการปลอมหนังสือเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)



การพัฒนา ระบบข้อมูล ด้านเศรษฐกิจ การค้า และ การลงทุน

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระทรวงพาณิชย์มีหน้าที่หลักในการดูแล และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในด้านการสร้าง ความแข็งแกร่งให้ตลาดในประเทศ การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมธุรกิจไทยสู่สากล การสนับสนุนการกระจายรายได้ และให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น รวมทั้งมุ่งเน้นการค้าเสรีและเป็นธรรมให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้ผลิตในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนตลอดเวลา ดังนั้น การที่สามารถบูรณาการข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้า และการลงทุนที่ทันสมัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริหารของกระทรวงพาณิชย์สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งการมีระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย ที่สามารถติดต่อสื่อสาร สั่งการ ติดตาม นโยบายที่รวดเร็ว จะช่วยให้ผู้บริหารของกระทรวงพาณิชย์บริหารจัดการ สั่งการ ติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่



ศูนย์ปฏิบัติการ โลมสวัสดิ กระทรวงพาณิชย์

◎ สภาพการปฏิบัติงานเดิม

หน่วยงานแต่ละหน่วยในกระทรวงพาณิชย์ จะจัดทำและรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภารกิจหลักของกรมข้อมูลส่วนใหญ่กระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งยังไม่มีกรจัดทำข้อมูลในภาพรวมที่เป็นระบบ ทำให้การรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการบริหารสั่งการ กำหนดนโยบาย หรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาสถานการณ์ ได้ล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานในภูมิภาค และต่างประเทศก็ล่าช้าไปด้วย ดังนั้น การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

◎ วิธีการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

ด้วยแนวคิดของปลัดกระทรวงพาณิชย์ (นายศิริพล ยอดเมืองเจริญ) ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสานงานของกระทรวงพาณิชย์ จึงให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการของกระทรวงพาณิชย์ขึ้น เพื่อ (1) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่สำคัญทั้งของไทย และต่างประเทศ ข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการภาพรวมในของกระทรวง รวมทั้งข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และ (2) เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ ติดต่อ สื่อสาร สั่งการ และติดตามของกระทรวงฯ ทั้งระหว่างผู้บริหารกับหน่วยงานต่างๆ ในส่วนกลาง ภูมิภาค และต่างประเทศ และระหว่างหน่วยงานของกระทรวงฯ และ (3) เป็นศูนย์ติดตาม และเฝ้าระวังปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจการค้าของประเทศ โดยศูนย์ปฏิบัติการได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. **ห้องในประเทศ** ภายในห้องนี้นำเสนอข้อมูลภายในประเทศที่สำคัญ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจ การค้ารายจังหวัด และรายภูมิภาค เช่น ข้อมูล GDP รายได้ต่อหัว อัตราการว่างงาน อัตราเงินเฟ้อ ข้อมูลการจำหน่ายสินค้า OTOP ราคาสินค้าเกษตรล่วงหน้า และข้อมูลความร่วมมือด้านเศรษฐกิจที่สำคัญในภูมิภาคอาเซียน เป็นต้น

2. **ห้องต่างประเทศ** นำเสนอข้อมูล ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจของไทยและของประเทศคู่ค้าสำคัญ เช่น ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศต่างๆ (World Economic Indicator) ลำดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ (World Competitiveness Ranking) อัตราภาษีประเภทต่างๆ ของประเทศคู่แข่งและคู่ค้าที่สำคัญของไทย ส่วนแบ่งตลาดของไทยในประเทศคู่ค้าต่างๆ ตลอดจนเป้าหมายการส่งออกและอัตราการขยายตัวทางการค้าของไทยและประเทศคู่ค้าสำคัญ เป็นต้น

3. **ห้อง Control Room** ห้องนี้จัดเป็นห้องสำหรับติดต่อ สื่อสาร และสั่งการจากผู้บริหารกระทรวงพาณิชย์ไปยังหน่วยงานส่วนกลาง ภูมิภาค และต่างประเทศ รวมทั้งการติดต่อ สื่อสารระหว่างหน่วยงานของกระทรวงฯ โดยผ่านระบบ Radio Conference, Teleconference และ Video Conference ซึ่งจะทำให้สามารถตรวจสอบ ติดตามการทำงาน และสั่งการได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งมีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานของกระทรวงฯ ซึ่งรวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมของแต่ละกรมอยู่ด้วย เช่น ข้อมูล KPI งบประมาณ และบุคลากร และข้อมูลภาพรวมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ (ข้อมูลตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก ข้อมูลราคาสินค้าโภคภัณฑ์ที่สำคัญในตลาดสำคัญของโลก) เป็นต้น

4. ห้องรับรอง เป็นห้องสำหรับรับรองผู้มาเยี่ยมชมศูนย์ปฏิบัติการฯ ในห้องนี้มีผังแสดงภาพรวมของที่ตั้งสำนักงานของกระทรวงพาณิชย์ในต่างประเทศ และสำนักงานที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ทางการค้า พร้อมทั้งมีระบบที่แสดงรายละเอียดที่ตั้งสำนักงานของกระทรวงพาณิชย์ทั้งในภูมิภาค และต่างประเทศ รวมทั้งที่ปรึกษา กิตติมศักดิ์ทางการค้าด้วย

ทั้งนี้ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้กำหนดรูปแบบและแนวทางในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฯ นี้ตลอดทุกขั้นตอน ทั้งการออกแบบโครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการฯ และโครงสร้างของข้อมูล รวมทั้งการจัดเก็บ การนำเสนอ และการประมวลผล โดยข้อมูลที่น่าเสนอได้จัดทำเป็นระบบ Offline เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการ และสั่งการของผู้บริหารกระทรวงพาณิชย์ จึงเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน

◎ ผลการปรับปรุงพัฒนา

ปัจจุบัน ศูนย์ปฏิบัติการฯ นี้เปิดดำเนินการมาประมาณ 1 ปีเศษ จากการประเมินผลพบว่าสามารถรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของกระทรวงพาณิชย์ เป็นคลังข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าที่สำคัญครบถ้วน และมีระบบติดต่อ สื่อสาร สั่งการ และติดตาม ระหว่างผู้บริหารกระทรวงกับหน่วยงานภายในของกระทรวงฯ ทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค และต่างประเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงมาก โดยสามารถประชุมทางไกลแบบ VDO Conference ได้กับหน่วยงานในภูมิภาคได้แล้วใน 10 จังหวัดนำร่อง ได้แก่ อุบลราชธานี สุรินทร์ จันทบุรี ยะลา หนองคาย ตาก ปราจีนบุรี มุกดาหาร และสตูล โดยทุกฝ่ายใน 5 จังหวัด และประธานที่ 'อยู่' ในส่วนกลางสามารถประชุมเห็นหน้าได้ในคราวเดียวกัน ส่วนอีก 5 จังหวัด ที่เหลือรวมทั้งจังหวัดอื่นๆ สามารถรับฟังได้เฉพาะเสียงอย่างเดียวพร้อมกัน นอกจากนี้กระทรวงพาณิชย์ มีแผนพัฒนาระบบการสื่อสารนี้ต่อไปในอนาคต เพื่อให้มีการประชุมทางไกลได้ครบ 76 จังหวัด และขยายไปยังหน่วยงานของกระทรวงพาณิชย์ในต่างประเทศทั่วโลกด้วย 🤍

การเพิ่ม ประสิทธิภาพ การดูแลรักษา ผู้ช่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน โดยการใชระบบ สารสนเทศ เพื่อการบริหาร จัดการผู้ช่วย เวชศาสตร์ฉุกเฉิน

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นงานประเภทนวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้ช่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยการใชระบบสารสนเทศที่ผ่านการระดมสมอง วิเคราะห์สังเคราะห์และพัฒนาขึ้นมาใช้เอง เพื่อให้เกิดผลกับระบบบริการในทั้งสามมิติ คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างมีความมั่นใจ ไม่มีข้อผิดพลาด ผู้รับบริการมั่นใจว่าระบบการให้บริการที่ให้ตรงกับความต้องการรวดเร็วและปลอดภัย และส่วนที่สุดท้ายคือคุณภาพบริการได้ถูกยกระดับให้มีความปลอดภัยลดข้อผิดพลาด ส่งเสริมให้มีการดูแลร่วมกันแบบสหวิชาชีพ ไปรุ่งใส ตรวจสอบและให้คำแนะนำได้



คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะงาน เป็นการสร้างระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินบริการทางด้านการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Health Care Services) ให้กับผู้ป่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีเตียงรับผู้ป่วยประมาณ 1000 เตียง และมีผู้ป่วยต่อวันประมาณ 300-400 คน บนพื้นฐานของการจำกัดด้านทรัพยากรและงบประมาณที่ถูกกำหนดจากภาครัฐเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลด้วยปัญหาวิกฤติหรือฉุกเฉินซึ่งอาจเสียชีวิตได้ตลอดเวลาหากขั้นตอนการรักษา ยาวนาน มีความผิดพลาด และขาดการประสานงานหรือควบคุมที่ดี

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำ นวัตกรรมไปปรับใช้

ห้องฉุกเฉินเป็นหน่วยงานที่มีความซับซ้อนในการให้บริการผู้ป่วย โดยครอบคลุมกิจกรรมทั้งในด้านการดูแลรักษา ทั้งกรณีฉุกเฉินภาวะวิกฤติให้กับผู้ป่วย การทำงานครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาไปจนกระทั่งผู้ป่วยกลับบ้าน โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีการให้บริการแบบพร้อมสรรพ (Comprehensive) ทำให้เกิดปัญหาการทวมตันของผู้ป่วย (Overcrowding) ทั้งในและนอกเวลาราชการ

ทีมงานในการให้การรักษาดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รพ.รามธิบดี ได้ศึกษาบททวนข้อมูลผลลัพธ์ระบบการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม 2550 พบว่า จำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยอยู่ประมาณ 180-300 รายต่อวัน ระยะเวลาในการให้บริการผู้ป่วยเฉลี่ยอยู่ประมาณ 8-10 ชั่วโมงต่อราย มีผู้ป่วยค้างค้ำที่นอนอยู่ห้องฉุกเฉินนานกว่า 24 ชั่วโมงเฉลี่ยประมาณ 8 ราย/วัน การจัดเก็บตัวชีวิตต่างๆ

ของการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นเพียงการเก็บและนำมาวิเคราะห์ด้วยมือทำให้การรายงานผลล่าช้า การดูแลโดยสหสาขาไม่สามารถมองเห็นภาพรวมผู้ป่วยอยู่กระจัดกระจายเนื่องจากความจำกัดในด้านพื้นที่ ไม่ทราบปริมาณผู้ป่วยและตำแหน่งของผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลโดยหน่วยงานที่รับการรักษา ไม่ทราบตัวชีวิตหลักที่สำคัญเมื่อต้องการทราบอย่างทันทีทันใด แต่ต้องการประเมินผลเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เมื่อวิเคราะห์ทั้งกระบวนการทั้งระบบบริการพบว่ากระบวนการให้บริการแบบ Single End โดยผู้รับบริการเป็นผู้รู้ข้อมูลด้านเดียว และปัจจัยที่จำกัดในหลายๆ ด้าน เป็นปัญหาต่อระบบบริการ และวิธีการวัดจากการวิเคราะห์ปัจจัยของความแปรปรวนด้วยเทคนิค ก้างปลา (Fishbone Diagram) พบว่าปัญหาสามารถเกิดขึ้นตั้งแต่ผู้ป่วยมารับบริการการแพทย์ฉุกเฉินจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการรักษา โดยผ่านขั้นตอนตั้งแต่การลงทะเบียน, ทำเวชระเบียน, ตรวจสอบสิทธิการรักษา, ผ่านระบบคัดกรอง (Triage), ผ่านกระบวนการรักษา, ส่งตรวจทางด้านปฏิบัติการหรือทางรังสีวินิจฉัย, การส่งการรักษา, การลงวินิจฉัย, การสั่งยา, การจำหน่ายหรือส่งต่อผู้ป่วย

ทางโรงพยาบาลจึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตัวขององค์กรเอง (In-house Development) เหมาะสมสำหรับแนวทางการทำงานของตนเองมากที่สุดแล้วยังช่วยประหยัดงบประมาณขององค์กรเองในการซื้อลิขสิทธิ์โปรแกรมบริหารจัดการต่างๆ ของต่างประเทศหรือการจ้างองค์กรภายนอกมาพัฒนา (Outsourcing) ลงได้หลายล้านบาท

การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยการ ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ทีมงานการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
ได้วิเคราะห์ถึง จุดแข็ง จุดอ่อน คู่แข่งและโอกาสในการ
พัฒนาตนเอง และรวบรวมออกมาวิเคราะห์ สังเคราะห์
นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ซึ่งแตกต่างไปจากเดิม
โดยมุ่งแก้สภาพการทำงานหรือปัญหาเดิมที่เกิดขึ้นคือ

1. ผู้ป่วยมีจำนวนมากแออัด ไม่สามารถบริหารจัดการให้ไปทางใดทางหนึ่งได้ ขาดการวางแผนที่ชัดเจน เพราะความเป็นพลวัตรของระบบการบริการ
2. ไม่ทราบตำแหน่งของผู้ป่วยเมื่อขั้นตอนการรักษาเปลี่ยนไป
3. ขาดการดูแลแบบสหวิชาชีพที่ดีเท่าที่ควร
4. ไม่ทราบขั้นตอนการบริการว่าในขณะนั้นผู้ป่วยแต่ละรายรออะไรอยู่ ในภาพรวมของการบริหารจัดการ
5. ปัญหาเรื่องการบันทึกเวชระเบียนของผู้ป่วย รายมืออ่านยาก บันทึกไม่ครบถ้วน
6. การทำงานแบบเป็นระบบโดยล้าไปกับการ tracing การบริการผู้ป่วย
7. ระบบการทำงานไม่ประสานกันเป็นระบบเดียว และระบบรายงานผลซึ่งต้องใช้แรงงานคนไปรับผลตรวจซึ่งเสียคนและงบประมาณ รวมถึงความล่าช้า
8. การตรวจสอบ หรือดูแล (supervision) หรือ การดูแลโดยทีมสหวิชาชีพเป็นไปได้ยาก (Multidisciplinary approach)
9. ขาดการจัดเก็บตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
10. ระบบโรคทางด่วนต่างๆ ควรนำมารวบรวมปรับปรุงเป็นระบบ ที่มีแนวทางเดียวกัน

วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ ได้มาซึ่งนวัตกรรม

ประชุมเพื่อปรึกษาและหาทางเพื่อพัฒนาแนวคิด
จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วย
เวชศาสตร์ฉุกเฉินขึ้นมาเพื่อเป็นโมเดลนำร่องรวมแบบ
บูรณาการ โดยยึดหลักการติดตามการดูแลผู้ป่วยแบบ
Tracer คือ ตั้งแต่ที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการจนกระทั่งออกจาก
จุดรับบริการ เพื่อให้ตรงกับคำขวัญ “รวดเร็ว ปลอดภัย
สุขใจร่วมกัน” โดยผูกเข้ากับตัวจับเวลา (Time Stamp)
ในแต่ละจุดหลังจากที่มีการลงทะเบียน (Encounter) แล้ว
โดยมุ่งเน้น การสร้างนวัตกรรมระบบใหม่ (Innovative)
และเน้นระบบการผสมผสาน (Middle Ware)
เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยระบบใหม่ที่สร้างต้อง
สามารถบริหารจัดการแสดง ผลแบบเรียลไทม์ได้ทันที
สามารถพิมพ์ผลรายงานต่างๆ นอกจากนั้นต้อง
สนับสนุนระบบการเก็บข้อมูลคลินิกของทางด่วน
สำหรับโรครีบด่วน (Fast Track) หลักๆ 5 กลุ่มอาการ
ซึ่งอัตราการรอดชีวิตขึ้นกับความเร็วและความฉับไว
ในการให้บริการ โดยเน้นการประกันเวลาในการให้บริการ
ผู้ป่วยเริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนทำเวชระเบียนเข้า
ฐานข้อมูล, การรับรองสิทธิ, การแสดง ผลสิทธิ,
การปรับปรุงโปรแกรมคัดกรองผู้ป่วยและส่งผล
เข้าระบบบริหารจัดการ, การลงข้อมูลด้านคลินิก,
การแสดงผลความเสี่ยงด้านการแพทย์, การประสานดึง
ผลรายงานทางห้องปฏิบัติการและรังสีวิทยาจากระบบ
รังสี (PACs) มาแสดงผลในระบบรวม, การวินิจฉัย
และลงรหัสการรายโรค (ICD 10, ICD9-cm), การวางแผน
การรักษาและจำหน่าย (Disposition), ระบบรายงาน
สภาพรวมผู้ป่วยแยกหมวดหมู่และรายประเภท,
ระบบติดตามผู้ป่วย, ระบบแพทย์เจ้าของไข้, ระบบ
บริหารจัดการผู้ป่วยรายภาควิชา, ระบบเฝ้าติดตามดัชนี
ชี้วัดบริการด้านต่างๆ, ระบบ Revisit Alert โดยมี
การแสดงผลการเตือนเป็นหมวดสีในผู้ป่วยที่มารับ

บริการซ้ำใน 24 ชั่วโมงหากอาการไม่ดีขึ้น นอกจากนี้ตัวระบบยังสนับสนุนเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ทั้งรูปแบบย่อและละเอียด เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (Infrastructure) ที่เปลี่ยนแปลงไป และระบบการส่งต่อหรือ Disposition ผู้ป่วยในส่วนของผู้ป่วยหรือผู้ปฏิบัติงานระบบจะสามารถรายงานผลออกทางจอที่วีมอนิเตอร์ขนาด 42 นิ้ว เสมือนเป็นจุดศูนย์กลางในการควบคุม บริหารจัดการโดยผู้ให้และผู้รับบริการสามารถรู้สถานะต่างๆ ของตนเองได้จากจอมอนิเตอร์ขนาดใหญ่นี้ได้อย่างเป็นทางการปัจจุบันตลอด 24 ชั่วโมง

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การทำงานมีประสิทธิภาพจำนวนผู้ป่วยที่ค้างค้างลดลงมีระบบติดตามกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ ลดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วย ระบบสามารถสะท้อนภาพบริการให้ผู้บริการและผู้รับบริการทราบไปพร้อมกัน ทำให้สามารถบริหารจัดการได้ง่าย รวมถึงมีแผนในการดูแลรักษาที่ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดผลลัพธ์อื่นตามมา จากการปรับระบบบริการใหม่

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อระบบบริการที่ได้รับดีมากสูงกว่า 98 %
- เกิดการขยายระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแนวพัฒนาระบบเชื่อมโยงการดูแลตั้งแต่ห้องฉุกเฉินต่อเนื่องไปยังหอผู้ป่วยจนกระทั่งผู้ป่วยกลับบ้าน
- เพิ่มบรรยากาศการทำงานเป็นทีมสหสาขา ที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง
- ส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- ผลลัพธ์ของระบบที่พัฒนา เป็นภาพแสดงถึงคุณภาพของการดูแลรักษาที่เป็นมาตรฐานสากล มีความเป็นรูปธรรม

◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

1. ในด้านขวัญกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน จากการสนับสนุนจากทีมสหวิชาชีพและผู้บริหารทำให้ผู้ทำงานตระหนักถึงคุณค่าของความสำคัญองงานและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากกว่า 97% สามารถทำครั้งเดียวแบบ One Stop Access ลดขั้นตอนการทำงาน ลดวงรอบการทำงาน ลดการจ้างแรงงานคน นอกจากนี้ข้อมูลยังถูก Back Up ไว้เพื่อความปลอดภัยได้โดยง่าย
3. ลดเวลาที่อยู่ในห้องฉุกเฉินลงจากเฉลี่ย 8-9 ชม./คน(ปี 2550) ลงเหลือ 4-5 ชม./คน(ปี 2551) และความผิดพลาด เพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ป่วย (Increase Patient Safety) ผู้ป่วยที่มีประวัติแพ้ยา ระบบจะสามารถรายงานผลเป็นตัวอักษรสีแดงขนาดใหญ่แจ้งให้แพทย์ผู้ดูแลทราบทันทีทันใด และในกรณีที่เป็นการกลับมารักษาซ้ำใน 24-48 ชั่วโมง ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงเพราะผู้ป่วยอาจมีอาการทรุดลงหรือมีภาวะแทรกซ้อนผู้ป่วยกลุ่มนี้จะมี Highlight สีเหลือง เพื่อแสดงให้ดูแลด้วยความระมัดระวัง
4. ลดความผิดพลาดในการลงวินิจฉัยและหัตถการ ทำให้เพิ่มความถูกต้อง ครอบคลุม หากแพทย์ไม่ลงวินิจฉัยก็ไม่สามารถจำหน่ายผู้ป่วยออกนอกระบบได้
5. มี Return of Investment ชัดเจน จากการเบิกคืนจาก Third Party ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ซึ่งผลตามมาจากทำให้การดูแลรักษา วินิจฉัย รวมถึงการทำหัตถการที่สามารถลงเข้าไปในระบบได้อย่างครบถ้วน
6. ทราบตำแหน่ง และ Tracing ของผู้ป่วย ทราบเวลาในการดูแลในแต่ละขั้นตอน
7. ทราบผู้รับผิดชอบ สามารถปรึกษาได้รวดเร็ว โดยมีการ Guarantee เรื่องเวลาโดยระบบ
8. ผู้ป่วยและญาติสามารถทราบขั้นตอนในการดูแลรักษาได้โดยตรงโดยดูจาก จอ LCD (ER Monitoring) ขนาดใหญ่ ก็สามารถรายงานเป็นกราฟหรือแผนภูมิ หรือข้อมูลดิบที่กั้นกรองแล้วให้ผู้บริหารทราบแนวโน้ม และหาแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการได้ง่ายขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยการ ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1. การสนับสนุนระยะยาวจากทีมงานบริหาร
2. งบประมาณสนับสนุน เช่น จอแสดงผลน่าจะใหญ่กว่านี้ และสามารถให้ผู้รับบริการรับทราบขั้นตอนบริการแบบแยกจอ
3. ความใส่ใจของแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วยในการลงบันทึกเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์
4. ความเข้าใจความสำคัญของเนื้อหาว่า มีผลต่อบริบทการบริการส่วนอื่นๆ ขององค์กร
5. ความร่วมมือกันในลักษณะสหวิชาชีพในการกำกับดูแล เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี

บทสรุป

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวนผู้ป่วยที่ค้างค้างลดลง มีระบบติดตามกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ ลดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วย ทำให้สามารถบริหารจัดการได้ง่าย รวมถึงมีแผนในการดูแลรักษาที่ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบบริการที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 98, เกิดการขยายระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแนวพัฒนาระบบเชื่อมโยงการดูแลตั้งแต่ห้องฉุกเฉินต่อเนื่องไปยังหอผู้ป่วยจนกระทั่งผู้ป่วยกลับบ้าน, เพิ่มบรรยากาศการทำงานเป็นทีมสหสาขาที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง, ผลลัพธ์ของระบบที่พัฒนาเป็นภาพแสดงถึงคุณภาพของการดูแลรักษาที่เป็นมาตรฐานสากล มีความเป็นรูปธรรม ระบบสามารถแสดงให้เห็นขั้นตอนการดูแลผู้ป่วย การพิจารณาการลงเวชระเบียน การส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ การรายงานผลการรักษา การจำหน่าย/รับไว้รักษาใน รพ./ส่งต่อ

ทำให้เห็นปัญหาของ Overcrowding ของผู้ป่วยที่มารับบริการห้องฉุกเฉิน ปัญหาต่างๆ ความล่าช้าของขั้นตอนบริการ การปรึกษา การส่งต่อและรับผู้ป่วยเข้ารับการรักษาใน รพ. และสามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมา ปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้น, ส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง, นำไปสู่การเป็นต้นแบบการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้กับหน่วยงาน และโรงพยาบาลอื่นๆ ในประเทศไทย



การให้บริการห้องสมุด แบบครบวงจร ด้วยกลยุทธ์การตลาด

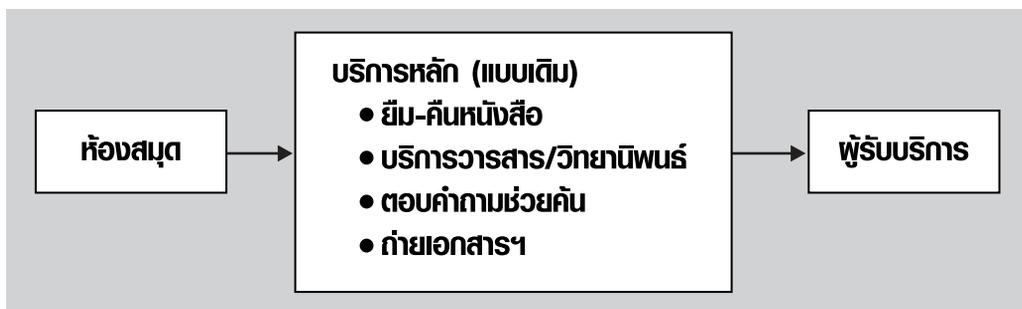
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

“บริการทุกระบบ...ครบวงจร” เป็นนวัตกรรมการให้บริการที่ประยุกต์กลยุทธ์การตลาด ในการบริหารจัดการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเน้นการให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยบริการพิเศษหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด โดยชูนโยบาย “บริการหลากหลาย นโยบายประหยัด ผู้ใช้ได้ประโยชน์”

สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

แต่เดิมการบริหารจัดการ และการบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มีรูปแบบและลักษณะการดำเนินงาน เช่นเดียวกับห้องสมุดหรือหน่วยงานภาครัฐที่ไม่หวังผลกำไรอื่น ๆ ที่ทำงานในลักษณะตั้งรับด้วยรูปแบบการสื่อสารทางเดียว คือการนำเสนอบริการที่เป็นบริการทั่วไปด้วยรูปแบบและวิธีการที่ห้องสมุดคิดว่าดีหรือเหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ



การให้บริการห้องสมุดแบบครบวงจร ด้วยกลยุทธ์การตลาด

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การบริหารจัดการในรูปแบบดังกล่าวมีปัญหา
ทั้งในส่วนของห้องสมุด และผู้รับบริการ

1. เนื่องจากห้องสมุดไม่เคยสำรวจความต้องการ
และความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการจึงไม่
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การจัดซื้อ
หนังสือและไม่มีผู้ต้องการใช้
2. สิ้นเปลืองเวลา บุคลากร และทรัพยากร เช่น
เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
3. ห้องสมุดประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการ
เช่น ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องไม่สามารถตรวจสอบประเภท
ผู้เข้าใช้ได้ หรือไม่สามารถจัดสรรการใช้ทรัพยากร
ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม

วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ ได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากสภาพปัญหาดังกล่าวทางห้องสมุดจึงได้
คิดหาวิธีและรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการ
ทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยแบ่งรูปแบบการ
บริการเป็น 4 ประเภทดังนี้

1 การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ได้คิดค้นและพัฒนา
บริการใหม่ที่น่าสนใจหลายบริการที่ทำให้ห้องสมุด
มีความโดดเด่นและแตกต่างจากห้องสมุดอื่น โดยการ
เน้นนโยบายการใช้งบประมาณน้อย ผู้ใช้ได้รับความ
สะดวก และเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วได้แก่
ข่าวเด่น...ประเด็นร้อน (Hot news) บริการยืมระหว่าง
ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์ (Interlibrary loan) งานออกร้าน

จำหน่ายหนังสือ (Book fair) บริการหนังสือใหม่ ทันใจ
ในวันเดียว เพียงวันทันเหตุการณ์ Citation clinic
ห้องปฏิบัติศาสนกิจ (ละหมาด) บริการมุมกาแฟ (Coffee
corner) ห้องน้ำสะอาด...เสียงเพลงตามสาย และบริการ
หาหนังสือบนชั้น

2 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ เป็นห้องสมุด
คณะที่มีการยืม-คืนหนังสือมากที่สุดในจุฬาฯ และมาก
ที่สุดในประเทศไทย ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-
คืนหนังสือเพียง 1 คน ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระการให้
บริการของเจ้าหน้าที่ ทางห้องสมุดจึงได้นำระบบการยืม
ต่อหนังสือด้วยตนเอง (Book renew) มาแบ่งเบาภาระ
การให้บริการ

3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ในปัจจุบันเทคโนโลยี เข้ามามีบทบาททั้งใน
ชีวิตประจำวันและการทำงานมากขึ้น ทางห้องสมุด
จึงได้พยายามหาวิธีนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาประยุกต์
ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการลดเวลาและขั้นตอนการ
ให้บริการ รวมทั้งลดจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่
Cyber zone การใช้ประตูอัตโนมัติพร้อมระบบบันทึก
ข้อมูล และ WebCam ในการเข้าใช้ห้องสมุด และการ
จัดทำฐานข้อมูล POL SCI Citation Database

4 การบริการเชิงรุก

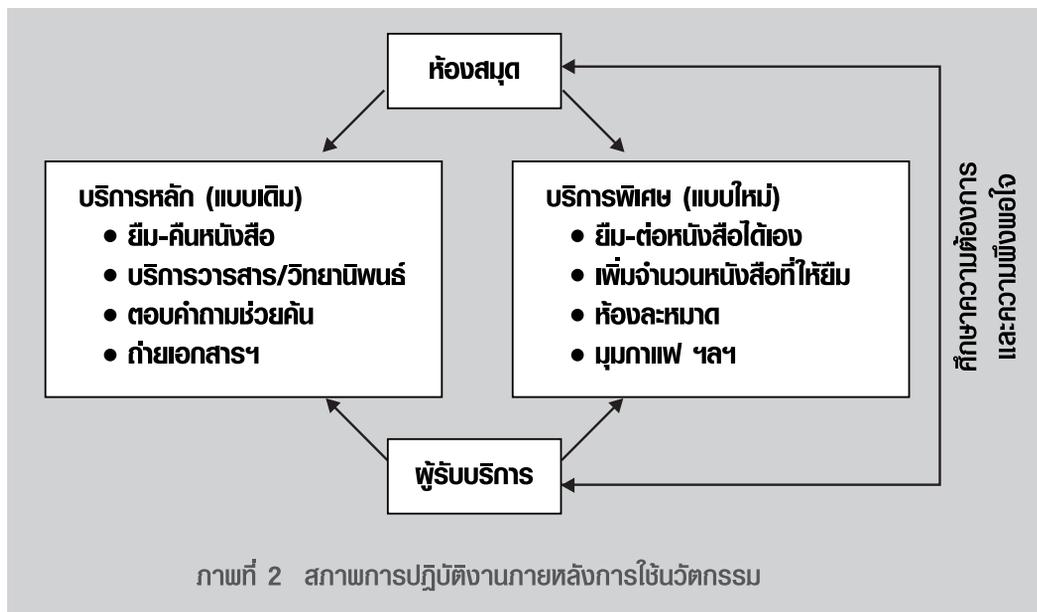
ห้องสมุดได้ศึกษาหาวิธีเพื่อพัฒนาห้องสมุด
ให้ก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้รับบริการโดยการศึกษาวิจัยดังนี้

- ปี 2545 “ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย”
- ปี 2550 ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์
ใช้การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard) ในการ
บริหารจัดการงานห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย”

- ปี 2551 ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ห้องสมุดยุคใหม่: การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” เพื่อหาวิธีปรับเปลี่ยนการบริการเป็นเชิงรุก

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

ในปัจจุบันห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ได้ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานเป็นเชิงรุกด้วยรูปแบบการสื่อสาร 2 ทาง (Two way communication) โดยมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการและสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้



◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ภายหลังจากการนำนวัตกรรมต่างๆ ไปปรับใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งกับผู้รับบริการและกับทางห้องสมุด ดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยบริการทันสมัย
2. สร้างความพึงพอใจและตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการด้วยนโยบาย “ผู้ใช้ขออยากได้...ห้องสมุดจัดให้”
3. ช่วยลดเวลาและแบ่งเบาภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

การให้บริการห้องสมุดแบบครบวงจร ด้วยกลยุทธ์การตลาด

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ประหยัดทรัพยากร (กระดาษสำหรับกรอกแบบฟอร์ม) และเวลาในการให้บริการ
6. ห้องสมุดได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารจัดการ และการวางแผนการจัดการห้องสมุด
7. ก่อให้เกิดการหมุนเวียนและแบ่งปันการใช้ทรัพยากรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
8. การใช้รูปแบบบริการที่ทันสมัย และมีการคิดค้นพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เป็นการสะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่ที่มีลักษณะการบริการเชิงรุก ทำให้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งจาก ผู้รับบริการภายในคณะ ต่างคณะ/สถาบันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้รับบริการจากภายนอก

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาในการจัดหางบประมาณเร่งด่วนเพื่อให้โครงการหรือบริการที่คิดขึ้นสามารถดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอการของบประมาณจากรัฐ ซึ่งที่ผ่านมาทางห้องสมุดก็สามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งผู้บริหารคณะผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และมูลนิธิซีเมนต์ไทย เป็นต้น

บทสรุป

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยอาศัยหลักการบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ด้วยกลยุทธ์การตลาดเพื่อเปลี่ยนภาพลักษณ์การบริการห้องสมุดแบบเดิมมาเป็นภาพลักษณ์ใหม่ มีการผสมผสานการวางแผนกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การใช้เทคนิคการตลาด รวมทั้งมีการดำเนินการหลายรูปแบบ ได้แก่ การวิจัย การกำหนดวัตถุประสงค์ การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การวางแผนการใช้กลยุทธ์การตลาด อาทิ การสร้างสรรคหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบงานบริการ บรรยากาศสถานที่ กระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการนำไปปฏิบัติและการประเมินผล

ห้องสมุดและเป้าหมายด้านการตลาด และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การที่ห้องสมุดนำหลักการดังกล่าวมาใช้เนื่องจากเห็นว่า การวางแผนกลยุทธ์การตลาดในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนสร้างคุณค่าให้เป้าหมายของห้องสมุดบรรลุผล ช่วยให้เราทราบความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางมุ่งสู่ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง มีศักยภาพในการจัดองค์การให้เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้มีบริการที่มีประสิทธิภาพ



การประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานสายปฏิบัติการ วิชาชีว และบริการทั่วไปด้วยระบบออนไลน์

ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

ผู้บริหารและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผ่านระบบออนไลน์ และผลการประเมินของพนักงานได้รับการจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล โดยมหาวิทยาลัยนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บริหารและพนักงานสามารถสืบค้นประวัติผลการประเมินของตนเองได้อย่างรวดเร็ว

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานแบบหลายทาง ในลักษณะ 360 องศา ประเมินโดยองค์คณะกรรมการ เพื่อให้ระบบประเมินมีความเที่ยงตรง เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยกำหนดกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อ “การพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร” ดังนั้น จึงต้องมีการประเมิน

พนักงานตลอดอายุการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประเมินปีละ 2 ครั้ง และในการดำเนินการประเมินนั้น ใช้ระบบมือและกระดาษเป็นฟอร์มในการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ต้องใช้เวลาประสานให้แต่ละบุคคลดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด และสิ้นเปลืองทรัพยากร เพราะต้องใช้แบบฟอร์มหลายส่วนประกอบ อีกทั้งทำให้การประเมินดำเนินการล่าช้า บางครั้งข้อมูลยังมีความผิดพลาดด้วย ประเด็นที่สำคัญคือข้อมูลผลการประเมินมิได้จัดเก็บอยู่ในระบบฐานข้อมูลที่ดี เพื่อสามารถนำไปใช้ในงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีหลักการบริหาร “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ซึ่งจัดระบบการรวมศูนย์บริการเกี่ยวกับเรื่องการบริหารงานบุคคล โดยมอบหมายให้ส่วนการเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักทุกเรื่องทั้งกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และในงานการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ส่วนการเจ้าหน้าที่มีอัตรากำลังที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาชีพ และบริหารทั่วไปด้วยระบบออนไลน์

ส่วนการเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

งานทั่วไป เพียง 1 อัตรา เท่านั้น และปัจจุบันมีผู้บริหารและพนักงานรวมทั้งสิ้น 879 คน และเป็นพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป จำนวน 523 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2551) ฉะนั้นสภาพปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นเรื่องการใช้เวลาดำเนินการหลายขั้นตอน และใช้กระดาษเป็นจำนวนมาก

จากสภาพปัญหาการปฏิบัติงานดังกล่าว มหาวิทยาลัยจึงมีแนวคิดที่ต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานเพื่อลดเวลา ลดขั้นตอน ลดภาระการทำงานของผู้บริหารและพนักงาน โดยระบบงานสามารถให้อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานดำเนินการในสถานที่ทำงานหรือที่บ้านก็ได้ เพราะเป็นการบริการผ่านระบบออนไลน์

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปออนไลน์ ใช้กระบวนการแบบมีส่วนร่วม โดยส่วนการเจ้าหน้าที่ ขอทุนให้นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ศึกษาวิจัยสถาบันเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจต่อเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของการทำข้อตกลงร่วมกันก่อนการปฏิบัติงาน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผลการศึกษาวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบและเกณฑ์การประเมิน แต่มีข้อเสนอแนะให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ส่วนการเจ้าหน้าที่ได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การฝึกอบรม หรือเมื่อดำเนินการประเมินในแต่ละรอบเสร็จแล้ว มีการจัดประชุมผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับฟังความคิดเห็น

เห็นหรือทบทวนบทเรียน (After Action Review: AAR) อยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับก็มีความสอดคล้องกันว่า สมควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยดำเนินงานเช่นเดียวกัน

ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมนี้มีส่วนร่วมดำเนินการ 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ส่วนการเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำนักวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ขอทำเป็นโครงการพิเศษ และศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงดำเนินการในรูปแบบของคณะทำงานพัฒนาโปรแกรมประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปออนไลน์ ซึ่งกระบวนการพัฒนาและออกแบบโปรแกรมนั้น ทุกครั้งที่คณะทำงานดำเนินการเสร็จในแต่ละขั้นตอน จะนำเสนอให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณาให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแล้วใช้เป็นแนวทางพัฒนาต่อ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จในปี พ.ศ.2549 จึงประกาศทดลองใช้เป็นโครงการนำร่อง และใช้ปฏิบัติจริงทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ตามรอบปีการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550 และก่อนที่จะประกาศให้พนักงานใช้ดำเนินการจริงได้จัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน และเมื่อปลายปี พ.ศ.2550 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้ยื่นขอจดสิทธิบัตรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันผู้บริหารและพนักงานใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ผ่านระบบออนไลน์ สามารถดำเนินการประเมินได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ในงานที่เกี่ยวข้องได้โดยทันที จะเห็นได้ว่าการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เมื่อเปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติเดิมแล้ว จะใช้เวลาลดลง 1 ใน 3 ดังข้อมูล que แสดงในตาราง

ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการประเมินตามแนวปฏิบัติเดิม และหลังจากใช้นวัตกรรม

ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติ	การใช้เวลาปฏิบัติจริง	
		แนวเดิม	ใช้นวัตกรรม
1. เสนอกรรมการประเมิน	พนักงาน	30 นาที	5 นาที
2. การทำข้อตกลงร่วมก่อนการปฏิบัติงาน	พนักงานและ ผู้บังคับบัญชา	7 ชั่วโมง (1 วัน)	2 ชั่วโมง
3. สรุปภาระงานที่ได้ปฏิบัติ ตามรอบการประเมิน ปีละ 2 ครั้ง	พนักงาน	7 ชั่วโมง (1วัน)	2 ชั่วโมง
4. พนักงานประเมินตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	พนักงาน	45 นาที	15 นาที
5. ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานเบื้องต้น	ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น	30 นาที (ต่อคน)	10 นาที (ต่อคน)
6. การประชุมคณะกรรมการประเมินประจำปี	คณะกรรมการประเมิน	45 นาที (ต่อคน)	15 นาที (ต่อคน)
7. แจงผล/หารือผลการปฏิบัติงาน	พนักงาน และ ผู้บังคับบัญชา	15 นาที (ต่อคน)	15 นาที (ต่อคน)
รวมเวลาที่ใช้ดำเนินการจริง		16 ชั่วโมง 45 นาที	5 ชั่วโมง

◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

มหาวิทยาลัยโดยส่วนการเจ้าหน้าที่มีความพยายามในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและพนักงานในฐานะผู้ใช้บริการระบบงานอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อมูลที่ย้อนกลับจากการประชุมต่างๆ หรือประเด็นปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่พนักงานสะท้อนเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่หรืออยู่ในช่วงการลา หรือมิได้อยู่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหมดหายไป แต่ตรงกันข้ามพนักงานมักจะแสดงความชื่นชมที่ระบบประเมินออนไลน์สามารถสนับสนุนการประเมินได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และถ้าผู้บริหารหรือพนักงานมีความประสงค์ที่จะสืบค้นประวัติผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองหรือของผู้ใต้บังคับบัญชา ก็สามารถเข้าระบบงานสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

◎ บทสรุป

ในภาพรวมถือว่าการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการของโครงการพัฒนาระบบโปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ออนไลน์ และนำมาใช้ดำเนินการสามารถลดเวลา ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดทรัพยากรของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และจัดเป็นระบบงานที่มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการพัฒนาและส่งเสริมให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือเพื่อ “การพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร” ได้บรรลุผลมากขึ้น และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กป่วยเรื้อรัง

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

เป็นการให้บริการรักษาแก่ประชาชนที่เป็นผู้ป่วยเด็กเรื้อรัง ญาติ ครอบครัว ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยเป็นการดูแลรักษาเด็กป่วยเรื้อรังแบบองค์รวมครบวงจรทั้งปัญหาทางกาย จิตใจ พฤติกรรม อารมณ์ สังคมและครอบครัว ปัญหาการเรียน และสุขภาพอนามัยเด็ก ทั้งนี้ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้ป่วย และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดเป็นโครงการขึ้นมาเรียกว่า “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กป่วยเรื้อรัง” ภายใต้ความร่วมมือของบุคลากรฝ่ายกุมาร เวชศาสตร์ รวมทั้งหน่วยจิตเวชเด็ก ฝ่ายจิตเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และอาสาสมัครจากหลายสาขาวิชาชีพ

◎ สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การดูแลรักษาเด็กป่วยเรื้อรังแต่เดิมจะเน้นเฉพาะการดูแลรักษาด้านร่างกาย และละเลยปัญหา ด้านจิตใจ รวมทั้ง ปัญหาเจ็บป่วยที่ส่งผลกระทบต่อญาติ และครอบครัวของผู้ป่วย เช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ที่พ่อแม่ต้องมาเฝ้าดูแลลูกทำให้ขาดงานจนกระทั่งต้องลาออกจากงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ การทำงานของเจ้าหน้าที่ในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นการทำงานที่ต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงาน และทีมสนับสนุนที่ดีด้วย ทำให้การปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน ไม่สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างชัดเจน สิ้นเปลืองทรัพยากรทั้งงบประมาณและบุคลากร

◎ วิธีการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

บุคลากรสหสาขาที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยเด็กได้มีความเห็นร่วมกันที่จะให้การดูแลรักษาเด็กป่วยเรื้อรังแบบองค์รวมครบวงจรโดยจัดทำเป็นโครงการขึ้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนี้

- ปรับการดูแลผู้ป่วยเป็นแบบ holistic care
- ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ด้วยการทำ Case conference
- จัดให้มี Psychosocial ward round โดยสหวิชาชีพทุก 2 สัปดาห์ พร้อมกับเชิญจิตแพทย์เด็ก เข้าร่วมประชุมด้วย
- จัดให้มี Group support ที่เน้นการเข้าใจโรคและปัญหา และการดูแลแก้ปัญหาด้วยตนเอง เดือนละ 1 ครั้ง สำหรับผู้ปกครองและญาติ โดยนักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล
- จัดทำ Guideline สำหรับแพทย์ประจำบ้านเพื่อดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย
- นำกิจกรรมการละเล่นบำบัด (Therapeutic play) มาช่วยในการรักษา ในกลุ่มผู้ป่วยจำเพาะที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ เช่น ฉายรังสีรักษา หัตถการ ผ่าตัด เป็นต้น
- มีการจัดทำ Family support group สำหรับกลุ่มผู้ป่วยและผู้ปกครองที่มีปัญหาคล้ายคลึงกัน



คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

◎ ผลการปรับปรุงพัฒนา

● พัฒนารูปแบบการให้บริการโดยมีการทำงานเป็นทีมสุขภาพ สหสาขาวิชาชีพ ประเมินสุขภาพและการดูแลผู้ป่วยในเชิงระนาบและเชิงลึกแบบองค์รวมทั้งกาย จิตใจ จิตสังคม การศึกษา ฯลฯ รวมทั้ง ญาติและครอบครัวโดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นระบบต่อเนื่องกัน

● มีความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

● เกิดมาตรฐานการดูแลที่เหมาะสม ซึ่งหมายถึงคุณภาพชีวิตของเด็กป่วยและครอบครัว

● สามารถพัฒนาอาสาสมัครให้สามารถเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมและช่วยเหลือเด็กป่วย รวมทั้งครอบครัวของผู้ป่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

● มีการทำงานที่ประสาน ติดต่อสื่อสารกันอย่าง เป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งมีการประชุมปรึกษาหารือกัน อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเป็นประจำ



โครงการเทศบาลเล็ก ในเทศบาลใหญ่



เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

⊙ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

การกระจายภารกิจที่เทศบาลรับผิดชอบในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเขตเทศบาลร่วมดำเนินการ โดยการถ่ายโอนให้ชุมชนรับไปดำเนินการแก้ไขหรือให้บริการประชาชนในพื้นที่ของชุมชนเอง

⊙ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำ นวัตกรรมไปปรับใช้

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชน โดยมีตัวแทนประชาชนเข้ามาร่วมบริการและจัดการปัญหาบางเรื่องให้ชุมชนในพื้นที่ตนเอง โดยใช้เครื่องมือหรือกลไกของโครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่

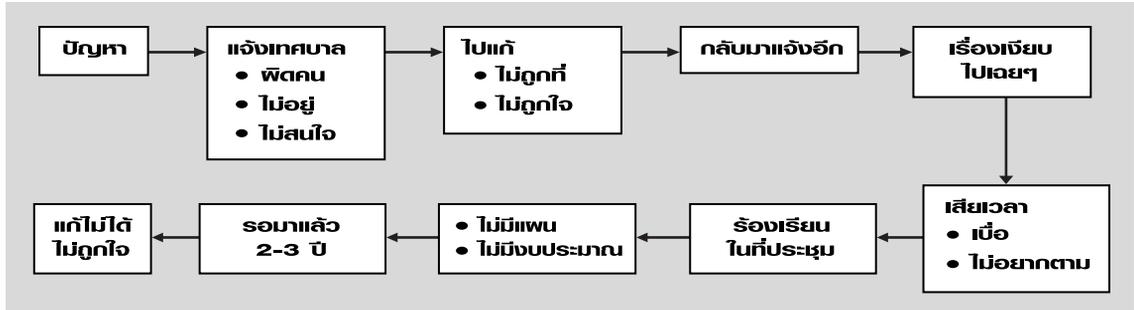
โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ คือ การกระจายอำนาจการบริหารที่คณะผู้บริหารพึงมีให้ชุมชนและประชาชนได้มีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีงบประมาณในพื้นที่ โดยใช้องค์กรชุมชนภายใต้ระเบียบข้อกฎหมายที่ได้จัดตั้งขึ้นอย่างถูกต้องทำหน้าที่

เหมือนเทศบาลเท่าที่สามารถจะกระทำได้ในเบื้องต้น และพัฒนาต่อไปเหตุผล ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วถึงและต้องสูญเสียงบประมาณไปเป็นจำนวนมาก จำต้องมีโครงสร้างในสองระดับ คือ เทศบาลใหญ่จะกำกับดูแลในเรื่องนโยบายโดยรวมหรือโครงการใหญ่ๆ ที่กระทบกับสังคมโดยรวม ส่วนเทศบาลเล็กก็จะเป็นหน่วยตัวแทนเข้าไปอยู่กับพื้นที่ ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง มีอำนาจ ตัดสินใจดำเนินการได้ในระดับหนึ่ง

ในการดำเนินการตามแนวคิดเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ได้กำหนดกิจกรรมและแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม การกระจายภารกิจบางอย่างให้ชุมชนสามารถดำเนินการเองและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีกว่านั้น ได้ก่อเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่มีการสั่งสมมาเป็นเวลานาน เพื่อให้พี่น้องประชาชน ผู้ประสบปัญหาและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง สร้างให้ชุมชนเข้มแข็งและดูแลตัวเองได้โดยการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหามากกว่าที่ไปนั่งแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ อีกทั้งยังเกิดกระบวนการเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม มีจิตสาธารณะบริหารจัดการ ปกครองระบอบประชาธิปไตย สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดจิตสำนึกรักท้องถิ่น เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาและการคิดครอบคลุม มีอัตลักษณ์และวัฒนธรรมของตนเอง

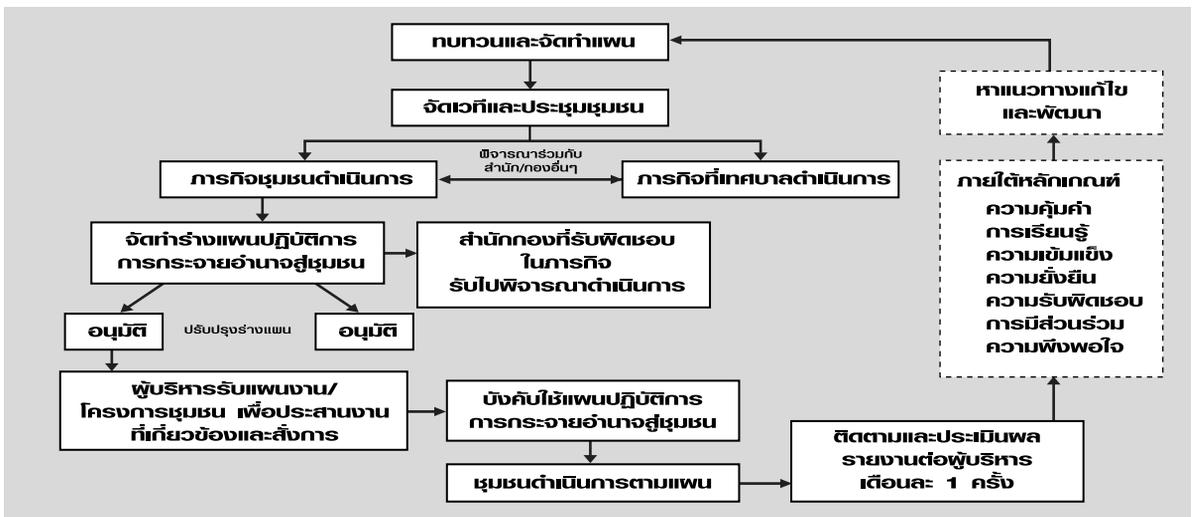
🎯 ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การดำเนินงานของเทศบาลในการพัฒนาที่ผ่าน มายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างตรงจุด ถูกใจ และทันการณ์ ดังแสดงให้เห็นชัดเจนถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแผนภาพข้างล่าง จึงได้มีแนวความคิดที่กระจายอำนาจให้ชุมชนด้วยความเชื่อที่ว่า ประชาชนในพื้นที่ย่อมทราบปัญหาและสามารถแก้ไข ปัญหาได้ตรงจุด ถูกใจ ทันเวลา นอกจากนี้ ยังเกิดผล สัมฤทธิ์ที่ดีกว่า เนื่องจากชุมชนเป็นเจ้าของปัญหา เจ้าของพื้นที่ย่อมทำได้ดีกว่า ตามหลักแห่งการปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง



🎯 วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

เทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ จึงเกิดขึ้นในสังคมเมืองขอนแก่น เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ การสร้างความรักสามัคคีในสังคม มีจิตสาธารณะในการบริหารจัดการปัญหาของเมือง เกิดจิตสำนึกรักท้องถิ่นเกิดความยั่งยืนในการพัฒนาเมือง โดยภารกิจใดที่ชุมชนสามารถทำได้เท่าหรือดีกว่า เทศบาลจะกระจายอำนาจให้ชุมชนดำเนินการ เช่น จ้างแรงงานชุมชนทำถนน ลอกท่อ ซ่อมแซมฝาท่อ ดูแลสวนสาธารณะ เกาะกลางถนน จัดเก็บค่าธรรมเนียม ขยะ ทำความสะอาดถนนในชุมชน ดูแลถนนสายหลัก เก็บขนขยะโดยชุมชน การเฝ้าระวังรักษาความปลอดภัยในชุมชน การอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีในชุมชน การจัดการศึกษาโดยชุมชน เป็นต้น



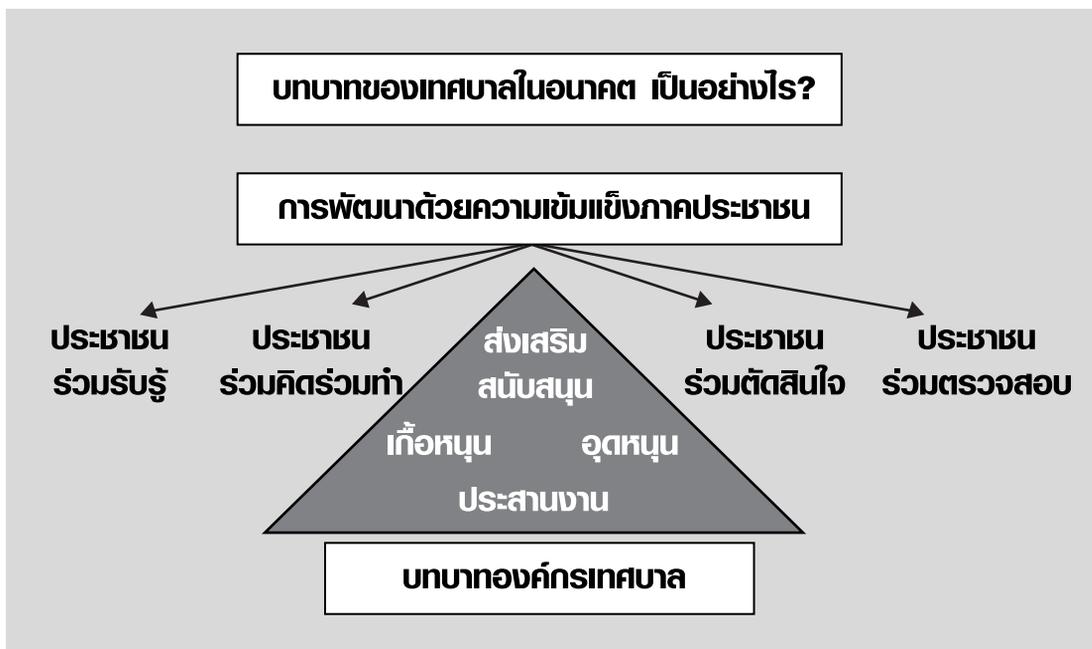
◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

โครงการกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจสู่ชุมชน ภายใต้โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและกระจายอำนาจ ได้วางระบบการดำเนินงาน ออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงของการติดตามและประเมินผลโครงการ

1. การติดตามโครงการของชุมชนนั้น จะดำเนินงานโดยผ่านทีมงานที่ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ของทุกสำนัก กอง ที่จัดตั้งขึ้น ซึ่งการติดตามจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานโครงการเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ของโครงการ

2. การประเมินผลโครงการชุมชน จะดำเนินการในช่วงการดำเนินการโครงการสิ้นสุดแล้ว ซึ่งจะประเมินผลว่าโครงการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

โดยวิธีการประเมินผลสำเร็จโครงการแบบสมดุล หรือ เรียกว่า Balanced Scorecard (BSC) โดยผ่านมุมมองการวัดผลจากสี่มุมมอง ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะในการดำเนินงาน ด้านการบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านการจจัดการงบประมาณอย่างคุ้มค่า และด้านการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในชุมชน ทั้งนี้จะดำเนินการรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อคณะผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนการงาน เดือนละ 1 ครั้ง เป็นประจำ



◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ภายใต้โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา เมื่อประชาชนอาสาสมัครเป็นผู้รับผิดชอบในภารกิจที่รัฐเคยบริการให้กับประชาชนทั้งเมืองขอนแก่นมาเป็นชุมชนดำเนินการพัฒนา บริการและแก้ไขปัญหาในพื้นที่แทนเทศบาล

1. เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน : เทศบาลนครขอนแก่น สามารถถ่ายโอนภารกิจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการดูแลพัฒนาเมืองมากกว่า 3,000 คน การกระจายการจ้างแรงงานสู่ชุมชนเป็นเงินกว่า 23 ล้านบาท

2. เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการ : ผลดีของการกระจายภารกิจสู่ชุมชน ดำเนินการแทนเทศบาลภายใต้โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ นอกจากก่อให้เกิดการจ้างแรงงานและกระจายรายได้สู่ชุมชนแล้ว ยังส่งผลให้ชุมชนมีทักษะในการจัดการและบริหารจัดการภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอน ก่อเกิดความรู้สึกรัก และเป็นเจ้าของในสิ่งที่ชุมชนดำเนินการ

3. เกิดความรักความสามัคคีในการทำงานร่วมกันในชุมชน : การกระจายอำนาจให้ชุมชนดำเนินการของเทศบาลที่ถ่ายโอนให้ยังเป็นเครื่องมือในการทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวที่จะแสดงความสามารถของตนเอง รวมถึงการสร้างความรักความสามัคคีให้กับคนในชุมชน ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ตั้งแต่การร่วมรับรู้ปัญหา ร่วมตัดสินใจร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์ และร่วมประเมินผล

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ช่วงแรกในการบริการจัดการและทักษะในการดำเนินงานของชุมชนยังไม่ค่อยเข้าใจในระบบและวิถีของการดำเนินงานกลับภารกิจที่รับถ่ายโอนไปดูแลแทนเทศบาล แต่ปัจจุบันเทศบาลเข้าใจถึงปัญหาได้มีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มพูนและให้ความรู้แก่ชุมชนที่อาสาสมัครดำเนินการและสนับสนุนกึ่งกึ่งและให้คำปรึกษาในกรณีที่ชุมชนมีปัญหา

◎ บทสรุป

จากการดำเนินงานการสร้างสรรค์นวัตกรรม การให้บริการประชาชนในการพัฒนาด้านต่างๆ โดยการเชิญชวนพี่น้องชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นเสนอตัวมารับภารกิจที่สามารถทำได้เท่าเทศบาลหรือทำได้ดีกว่าเทศบาลไปดำเนินการ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นภารกิจที่เทศบาลให้บริการประชาชนในเมืองขอนแก่น และแนวทางต่อไปในอนาคตที่เทศบาลนครขอนแก่นจะดำเนินการพัฒนานวัตกรรมการพัฒนาเมือง โดยใช้เครื่องมือ โครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ขับเคลื่อนและเพื่อความยั่งยืนในนวัตกรรมนี้ จะเน้นในการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลโครงการเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่อย่างเข้มข้นเน้น การหาคุณค่าและคุณภาพการทำงานในภารกิจถ่ายโอนสร้างกระบวนการทบทวนบทเรียนประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องระหว่างเจ้าหน้าที่และชุมชนในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานภารกิจถ่ายโอน



การจัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อการติดตามเรื่องราว ร้องทุกข์

เทศบาลนครพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

พัฒนาระบบสารสนเทศมาบริหารศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลนครพิษณุโลก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งโดยผ่านช่องทางของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลฯ ในการรับแจ้งเหตุปัญหาความเดือดร้อน หรือเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนของระบบราชการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทำให้เกิดความคุ้มค่าทั้งงบประมาณของท้องถิ่น และลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาติดต่อเทศบาลนครพิษณุโลกของประชาชน รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชน

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

คณะผู้บริหารเทศบาลได้ออกเยี่ยมพบปะประชาชนแบบเคาะประตูบ้านในทุกพื้นที่ของชุมชนในเขตเทศบาล และพบว่าประชาชนประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านคุณภาพชีวิตจึงได้รับข้อมูลสิ่งที่เทศบาลยังเข้าไปพัฒนาไม่ทั่วถึง คณะผู้บริหารฯ จึงมีนโยบายในการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์” ขึ้น เพื่อรับแจ้งปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ในช่วงแรกมีช่องทางในการรับแจ้งปัญหาการร้องทุกข์ ดังนี้

1. ยื่นคำร้องที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ
2. โทรศัพท์แจ้งปัญหาการร้องทุกข์
3. เข้าพบนายกเทศมนตรีฯหรือคณะผู้บริหาร

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความล่าช้า และประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์มานั้นว่าอยู่ขั้นตอนไหน และกระบวนการงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเจ้าหน้าที่เองที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน อันเป็นเหตุให้มีการละเลยทำให้เกิดความล่าช้า ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน

วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการ ได้มาซึ่งนวัตกรรม

การสร้างสรรคงานบริการใหม่ ได้มีการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น โดยนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นกับองค์กร ได้ปรับองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ได้เพิ่มช่องทางการติดต่อกับประชาชน ดังนี้

1. เขียนคำร้องทุกข์ได้ที่ “ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์” บริเวณชั้น 1 อาคารสำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก
2. ทางโทรศัพท์ หมายเลขโทร 0-5523-4100-9 กด 0 หรือโทรสายด่วน 1555
3. ทางเว็บไซต์เทศบาลฯ “www.phsmun.go.th”
4. ตู้ ปณ.144 ปณจ.พิษณุโลก 65000
5. ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.พิษณุโลก) “รายการเทศบาลพบประชาชน” ทางคลื่น FM 94.25 MHZ ทุกวันศุกร์ เวลา 09.00-10.00 น. โทร 0-5521-6473
6. ทางสถานีโทรทัศน์ ช่อง NBT รายการ “รอบเขตเทศบาล” ทุกวันอังคารแรกของเดือน เวลา 16.30-17.00 น. โทร 0-5523-1557
7. ทางวิทยุชุมชน รายการ “เทศบาลบ้านเรา” ทางคลื่น FM 101.25 MHZ ทุกวันเสาร์ เวลา 10.00-12.00 น. โทร 0-5523-4488

8. ทางเคเบิลท้องถิ่น (บริษัท MSS เคเบิล TV) รายการ “เทศบาล ประสานใจ” โทร 0-5521-0559-60

การพัฒนาโปรแกรมระบบรับเรื่องร้องทุกข์ (Complaining System): ศูนย์สารสนเทศเทศบาลนครพิษณุโลก พัฒนาโปรแกรมระบบรับเรื่องร้องทุกข์มาใช้เพื่อบริหารศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ



การจัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์



แจ้งให้หน่วยรับร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครพิษณุโลก www.phsmun.go.th เพื่อติดตามผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลฯ และการมอบอำนาจเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ มีดังนี้

- กรณีปัญหาไม่ซับซ้อนปฏิบัติได้ทันที ให้ถือปฏิบัติ ภายใน 24 ชั่วโมง
- กรณีปัญหาเรื่องการปฏิบัติ และต้องประสานงาน ภายใน 1-3 วัน
- กรณีปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้งบประมาณ ให้รายงานเหตุผลและประมาณการ เพื่อเสนอผู้บริหาร ในการนำเข้าแผนพัฒนาเทศบาลและตั้งงบประมาณ

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ จะมีการตรวจสอบประเมินและติดตามผลการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ได้ รวดเร็วทางระบบสารสนเทศ และมีการประชุมคณะผู้บริหารหัวหน้าส่วนราชการเพื่อรายงานสรุปผลการปฏิบัติและติดตามเรื่องที่มีปัญหา หรือเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จโดยการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน

1. ประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ที่บอร์ดประกาศของเทศบาลนครฯ
2. จัดทำผลสรุปการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการเป็นประจำทุกเดือน
3. จัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์ รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน แก่คณะผู้บริหารและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

4. ถ่ายภาพปัญหาการร้องทุกข์ของประชาชน และผลการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปัญหาที่สำคัญ ประชาสัมพันธ์เปิดเผยให้ประชาชนได้ทราบ

5. จัดนิทรรศการเผยแพร่การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลนครพิษณุโลก ทุกวัน

◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการที่ได้มีการนำนวัตกรรมระบบการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลนครพิษณุโลก มาใช้ พบว่า กระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว คล่องตัวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการบริการดังกล่าว มีการรายงานผลให้ประชาชนทราบทางโทรศัพท์ และทางระบบ Internet (www.phsmun.go.th) ซึ่งการทำงานรวดเร็ว ทันตามระยะเวลาที่กำหนดของแต่ละหน่วย ทำให้ผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการรับบริการแล้ว ยังสามารถตรวจสอบรายงานผลข้อมูลในด้านอื่นๆ อีกหลายด้าน ดังนี้

- รายงานสรุปประเภทการร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครพิษณุโลก
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานผ่านสถานีวิทยุ
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานผ่านโทรศัพท์

ปัญหาความเดือดร้อน และข้อเสนอแนะของประชาชน จะได้รับการแก้ไขได้อย่างทันทีตามความจำเป็นเร่งด่วน กรณีปัญหาซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก จะถูกรวบรวมไว้เป็นข้อมูล เทศบาลฯ ก็จะนำข้อมูลมาพิจารณาวิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ เพื่อจัดทำถนนคอนกรีต ท่อระบายน้ำ หรือถนนคอนกรีตพร้อมท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า แสงสว่าง ตลอดจนภูมิทัศน์บริเวณที่

เกิดปัญหาได้อย่างครบวงจร บรรจุเข้าแผนพัฒนาประจำปี และเสนอสภาขอนแก่นมีมติงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน นอกจากนี้ ยังนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์มาปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาลฯ และนำข้อมูลมาเข้าแผนพัฒนาเทศบาลและเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ด้านระบบของโปรแกรม เกิดข้อขัดข้องด้านความสมบูรณ์ของโปรแกรมในช่วงแรกของการใช้งาน เนื่องจากเป็นระบบใหม่เจ้าหน้าที่ยังไม่มี ความชำนาญในการใช้งาน ต่อมาเมื่อได้มีการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของโปรแกรมเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความสมบูรณ์ของโปรแกรมมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ส่วนด้านบุคลากร ในช่วงแรกของการทำงานผ่านโปรแกรม เกิดปัญหาความไม่เข้าใจในกระบวนการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เนื่องจากเป็นระบบและวิธีการใหม่ แต่เมื่อได้พยายามทำความเข้าใจและใช้จนเกิดความชำนาญในการรายงานผลการพิจารณาผ่านระบบดังกล่าวพบว่าเกิดความสะดวกรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มาก

◎ บทสรุป

จากการนำนวัตกรรม “ระบบรับเรื่องร้องทุกข์” (Complaining System) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลนครพิษณุโลก นอกจากจะช่วยลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแล้ว ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผู้ร้องทุกข์มายื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทาง 360 องศาเพื่อความรวดเร็วและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดตามผลยังเทศบาลนครพิษณุโลก

แต่สามารถตรวจสอบผลการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ได้ทางระบบ Internet เป็นการลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางอีกด้วย ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายต่อบริการที่ได้รับ สร้างความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เทศบาลฯ ยังได้วางแผนพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ โดยให้สามารถจัดการกระบวนการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน โดยจัดทำข้อมูลความรู้การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่ประชาชนสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น รถไฟ แขวงทางหลวง สถานีตำรวจ ฯลฯ และจัดหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ





รางวัล
ภาพรวม
กระบวนการงาน