



Best Practice

ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับ^{รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2552}

พัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

**ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี 2552**

พิมพ์ครั้งแรก ต้นวิคัม 2552 จำนวน 1,500 เล่ม

ISBN 978-616-7145-12-9

ส่วนสืบสาน ของสำนักงาน ก.ว.ส.

จัดทำโดย สำนักงานคุณภาพการพัฒนาธุรการ (สำนักงาน ก.ว.ส.)
ถนนพิชัยโลก แขวงจตุจักร เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0 2356 9999
โทรสาร 0 2281 8169
website <http://www.opdc.go.th>

คำแนะนำ

ก่อรักษา

ดร.กศพ. ศิริสัน พันธ์	เลขานุการ ก.ว.ส.
นายอาวุธ วรรณวงศ์	รองเลขานุการ ก.ว.ส.
นางสาวกานันย์ อุลลักษณ์รัตน์	รองเลขานุการ ก.ว.ส.
นางอุพรรณา ไพรัชเวทย์	ก่อรักษาการพัฒนาธุรการ

กองบรรณาธิการ

ดร.วิพุธ อ่องสกุล	
นางวรรณพร เทพหัสติน ณ อยุธยา	สุกอบรีต
นายเชษฐุก ภุมศรีสกุล	

คำนำ

นางสาวอรุณรัตน์ อุบลรัช	
นางสาวพนรัตน์ สุวรรณสาษณะ	

พิมพ์ บริษัท สุขุมวิทมีเดีย จำกัดตั้ง จำกัด
203/42-44 พัฒนาการ ช 04 63 ถนนพัฒนาการ
แขวงปะหงศ์ เขตปะหงศ์ กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์ 0 2722 4200-2
โทรสาร 0 2322 8702

ตราสัญลักษณ์



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สื่อองค์ร้าน ประจำใจสีแดง 象徵着双手托起一颗红心，象征“服务用心”

ความหมาย

遑วัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็น徨วัลอันทรงเกียรติที่พึงประทกนา
ของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการให้บริการด้วยใจ

องค์ประกอบ

สองมือสอง สื่อให้เก็บถังความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง เป็นใจที่เปลี่ยนตัวยความตั้งใจและบุ่มบันในการให้บริการประชาชน

คำนำ

ฉบับดังต่อไปนี้เป็นปฎิบัติการประจำปี 2545 สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ การขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งหมายรวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของ รัฐด้วย ได้ดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30-50 จากที่ กำหนดให้เดิม โดยในระยะแรกให้เลือกกระบวนการหลัก 3-5 กระบวนการ มาดำเนินการก่อน แล้วขยายผล การดำเนินการให้ครอบคลุมกระบวนการภายในปี 2550

เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดตั้งแต่ปี 2546 และ ดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นปีที่ 7

จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ส่วนราชการต่างๆ เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนา/ปรับปรุงระบบ การทำงานของหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จนมีผลให้ระบบการให้บริการของหน่วยงานพัฒนาไปสู่การ ให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่สามารถยืนยันถึงความมีประสิทธิภาพของการให้บริการของหน่วยงานมาครั้งนี้คือ การที่โรงยาบาล ยโสธร จังหวัดยโสธร ได้รับรางวัล Finalist และโรงยาบาลงหาڑานครเรียงใหม่ ได้รับรางวัล Winner รางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2008 และ 2009 ตามลำดับขององค์กรสหประชาชาติ

นอกจากวางแผนดังกล่าวแล้ว ยังปักหมุดในรายงานผลการวิจัยเรื่อง Doing Business ของธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งเป็นรายงานผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับความยากง่ายหรือความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ถือเป็นหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าภาคธุรกิจประเทศไทยได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบการได้อย่าง มีประสิทธิภาพโดยเด่นเพิ่มขึ้นต่อเนื่องมาทุกปี จนมีผลให้อันดับของประเทศไทยดีขึ้นโดยลำดับอย่างเห็นได้ชัด ล่าสุดปี ค.ศ. 2010 (เป็นการจัดอันดับล่าสุดหน้า 1 ปี) ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้อันดับที่ 12 จาก 183 ประเทศ ดีขึ้นจากปีแรกที่ทำการศึกษาคือ ปี ค.ศ. 2005 ที่อยู่ในอันดับที่ 20 จาก 145 ประเทศ อย่างก้าวกระโดด

โดยที่ขณะนี้องค์กรสหประชาชาติกำลังเปิดรับสมัครการเสนอชื่อหน่วยงานภาครัฐของประเทศ สมาชิกเพื่อเข้ารับการประเมินเพื่อมอบรางวัล United Nations Public Service Awards 2010 และจะเปิดรับสมัคร ไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552 ดังนั้นเพื่อประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานผลการพัฒนาหน่วยงานของ ส่วนราชการที่สนใจสมัครขอรับรางวัล สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำตัวอย่างการตอบคำถาม 6 ประเด็นคำถาม ของโรงยาบาลงหาڑานครเรียงใหม่ ซึ่งได้รับรางวัล Winner ประจำปี ค.ศ. 2009 ขององค์กรสหประชาชาติ พิมพ์ไว้ในภาคผนวก เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับ รางวัลขององค์กรสหประชาชาติตัว

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอขอบคุณที่ส่วนราชการต่างๆ ได้ร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานอย่างมุ่งมั่นและจริงจังตลอดระยะเวลา 6-7 ปีที่ผ่านมา จนมีผลให้การให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐของประเทศไทยก้าวขึ้นมาอยู่ในชั้นแนวหน้าของโลก และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าส่วนราชการจะช่วยกันรักษา มาตรฐานการให้บริการพร้อมกับพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายสุดท้ายอยู่ที่ประโยชน์สุขของ ประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร.
พฤษจิกายน 2552

สารบัญ

ความเป็นมา	IV
การพิจารณาให้รางวัล	V
เกณฑ์การพิจารณารางวัล	V
เกณฑ์การตรวจประเมิน	VI
ผลการพิจารณารางวัล	VII
รางวัลรายกระบวนการ	VII
รางวัลภาพรวมกระบวนการ	XI
รางวัลกระบวนการที่มีความเข้มข้นอย่างหลายส่วนราชการ	XI
รางวัลนัดตักยกระดับการให้บริการ	XII
ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนสำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัลติดต่อ	
● รางวัลรายกระบวนการ	
ส่วนราชการในส่วนกลาง	
- การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายเบบลง)	2
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ กرمที่ดิน	
- การจดทะเบียนจำนอง สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขางานชุมชนพึ่น กرمที่ดิน	5
- การต่ออายุใบอนุญาตขายหออดคลาดและค้าของเก่า กรมการปกครอง	10
- การเบรียบเทียบปรับคดีเจ้าของ สถานีตำรวจนครบาลบุคคลໂລ สำนักงานตำรวจนแห่งชาติ	14
- การเบรียบเทียบปรับคดีเจ้าของ สถานีตำรวจนครบาลเมืองสมุทรปราการ สำนักงานตำรวจนแห่งชาติ	17
- การแก้ไขบัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการซื้อสินค้าและบริการ กรมการค้าภายใน	19
- การออกใบแทนและการแก้ไขรายการใบอนุญาตขับรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 กรมการขนส่งทางบก	23
- การให้บริการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคป่ากและเท้าเปื่อย ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ศูนย์อ้างอิงโรคป่ากและเท้าเปื่อย ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กรมปศุสัตว์	25
จังหวัด	
- การจดทะเบียนรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522	29
สำนักงานขนส่งจังหวัดควรเชื่อมต่อ	
- การให้บริการรักษาผู้ป่วยคลินิกโรคเบาหวานครบวงจร โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	34

สารบัญ (ต่อ)

- การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช (วาสนามหาเถระ) จังหวัดพะเยาครึ่งปีแรก	38
สถาบันอุดมศึกษา	
- การให้บริการรักษาผู้ป่วยบาดเจ็บของศูนย์อุบัติเหตุ (Trauma center) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เทศบาลนคร	42
- การให้บริการงานทะเบียนภาษาไทย เทศบาลนครพิษณุโลก	46
● งานวัสดุภาพรวมกระบวนการ	
- การจัดทำบัตรผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass) กรมการปกครอง	52
- การรับเข้าประจำปี ตามพระราชบัญญัติรายนต์ พ.ศ. 2522 (เลื่อนล้อต่อภาษี) กรมการขนส่งทางบก	56
● งานวัสดุกระบวนการที่มีความซื่อมโยงหนาแน่นระหว่างส่วนราชการ	
ส่วนราชการในส่วนกลาง	
- การขออนุญาตที่ดินสาธารณะมีบัตรของแผ่นดินเพื่อให้ทบทวนการเมือง ให้ประโยชน์ในราชการ กรมที่ดิน	60
จังหวัด	
- การให้บริการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยประสบภัยจากรถ โรงพยาบาลจังหวัดภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	63
● งานวัสดุคณะกรรมการให้บริการ	
ส่วนราชการในส่วนกลาง	
- ระบบ e-Customs สำหรับการนำเข้า-ส่งออกแบบไร้เอกสาร กรมศุลกากร	70
- การบันทึกข้อมูลการเงินการคลังของส่วนราชการเข้าสู่ระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS Token Key) สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	74
- การรับเข้าประจำปี ณ ห้างสรรพสินค้า สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก	77
- การให้บริการด้านการทะเบียนด้วยเครื่องนับธารอัตโนมัติ (Multi Purpose Machine: MPM) กรมการปกครอง	79
- การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน	83
- โครงการให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	85

สารบัญ (ต่อ)

จังหวัด

- การพัฒนาระบบนัดผู้ป่วยโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลนครศรีธรรมราช จังหวัดนครปฐม 88
- โครงการ Echo ศูนย์ฯเพื่อเด็กโรคหัวใจ โรงพยาบาลมหาสารคามราษฎร์สีมา จังหวัดนครราชสีมา 91
- ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา 97
- การให้บริการอบรมความรู้การชับวนปลดล็อกภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (E-Training) 102
- การฝ่าตัดโดยใช้ถุงอัดฉีดวิบากรุ่งนั่าดี โรงพยาบาลລາວສີຈະກິດ จังหวัดຽງເກົດ 106
- การพัฒนาระบบการพัฒนาพืชในการในชุมชนแบบบูรณาการ โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ 108
- การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยเครือข่ายอำเภอตาพระยา โรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว 112

สถาบันอุดมศึกษา

- ห้องสมุดที่มุ่งส่งเสริมการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 116
- การพัฒนากระบวนการจัดการศึกษาชุมชน (FAP MODEL) สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 118

เทศบาลนคร

- ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง 121
- รับบริการเคลื่อนที่ อัปໄไทย พิงใจประชาชน เทศบาลนครสงขลา 124
- ห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้ชุมชน เทศบาลนครขอนแก่น 128
- ศูนย์แห่งการบริการครุอุตสาหกรรม เทศบาลอุตสาหานี 131

ภาคผนวก

- รางวัล United Nations Public Service Awards 138
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และลดขั้นตอนระยะเวลา การปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน 145

ความเป็นมา

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เน้นขอให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 และพระราชบัญญัติไว้ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และ
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ
มากขึ้น ให้ในหลายมาตรการ ที่สำคัญหมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 กำหนดให้ “ส่วนราชการ
ต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจอำนวยการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ
หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิด^{ความรวดเร็ว} และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” และมาตรา 29 กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่ง^{ที่ต้องปฏิบัติงาน}เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการ
ด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่เพื่อให้ประชาชน หรือ^{ผู้เกี่ยวข้อง}ตรวจสอบได้”

ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตาม
มติคณะรัฐมนตรี และพระราชบัญญัติการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยก
ระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพ
การให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ดีเยี่ยม มี
ประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการรวม 4
ประเภทรางวัล ได้แก่

- รายงานรายกระบวนการ เป็นรายงานที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งที่ประชุม
 - รายงานรวมกระบวนการ เป็นรายงานที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการ ในทุกหน่วยบริการโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการในทุกหน่วยบริการที่มีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ของกระบวนการนั้นๆ
 - รายงานกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นรายงานที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีลักษณะการบริการที่ต้องฝ่ายการพิจารณาหลายส่วนราชการและเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการฝ่ายการพิจารณาอย่างน้อย 3 หน่วยงาน โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณา อนุมัติ อนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรายงาน
 - รายงานวัดกรรมการให้บริการ เป็นรายงานที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงบริการของรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการที่มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำเสนอเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถอ่านง่ายความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ผลของการควบคุมวัลเมี่ยวนานส่งเสริม ผลักดัน และกระตุ้นให้ส่วนราชการต่างๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งช่วยสร้างชีวญี่ปุ่นกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการมองมันให้จะทำงานให้ประชาชนได้รับประโยชน์ที่ดีมีประสิทธิภาพอย่างเข้มข้นต่อไป



การพิจารณาให้รางวัล

1 เกณฑ์การพิจารณาองค์กร

1.1 เกณฑ์การพิจารณาองค์กรรายกระบวนการ รางวัลภาพรวมกระบวนการ และรางวัลกระบวนการ ที่มีความเชื่อมโยงหลักส่วนราชการแบ่งออก เป็น 2 เกณฑ์ คือ เกณฑ์เบื้องต้น และเกณฑ์เบื้องต้นภาพ

เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น มี 4 มิติ รวม 400 คะแนน คือ

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

เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้นภาพ มี 4 มิติ รวม 600 คะแนน คือ

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

1.2 เกณฑ์การพิจารณาองค์กรนวัตกรรมการให้บริการ

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

การตรวจประเมินกระบวนการที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนทุกประเภท รางวัลกำหนดเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1: ตรวจประเมินจากภาระงานผลการดำเนินงานของส่วนราชการ (คะแนนเต็ม 1000 คะแนน) เป็นการตรวจประเมินที่พิจารณาจากเอกสารหลักฐานสำคัญต่างๆ ที่บ่งชี้ว่าส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการมาอย่างถูกต้อง ได้แก่ เอกสารการจดบันทึกเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการสำหรับกระบวนการที่ขอรับการประเมินเอกสารที่เกี่ยวกับการรับความพึงพอใจของประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ สถิติผู้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน โดยแต่ละวงวัลเม้นทางการพิจารณา ดังนี้

2.1 รางวัลรายการกระบวนการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง

2.2 รางวัลภาพรวมกระบวนการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง
- รายงานผลการดำเนินงานเพิ่มเติม

2.3 รางวัลกระบวนการที่มีความเรื่อมโยงนโยบายส่วนราชการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลกระบวนการที่มีความเรื่อมโยงนโยบายส่วนราชการ

2.4 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

- รายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

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

1 หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงไม่พบความเปลี่ยนแปลงจากการรายงานประเมินตนเองก็ได้ คะแนนเท่ากับที่ผู้ตรวจประเมินให้ไว้จากการตรวจประเมินระยะที่ 1

2 หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงพบความเปลี่ยนแปลงในทางลบ เมื่อเปรียบเทียบกับรายงานประเมินตนเอง ก็ให้ปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน 



ผลการพิจารณาให้รางวัล

ผลการพิจารณารางวัล

การเสนอกระบวนการที่ขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2552 มีกระบวนการที่ส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินทั้งสิ้น 162 กระบวนการ จาก 61 หน่วยงาน แยกเป็นส่วนราชการในส่วนกลาง 14 หน่วยงาน จังหวัด 33 จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลนคร) 7 แห่ง โดยผลการพิจารณาแยกตามประเภทรางวัลมีดังนี้

1. รางวัลรายการบนงาน (ตีเด่น 13 กระบวนการ 部門และ 23 กระบวนการ)

กระบวนการ (ตีเด่น 8 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลตีเด่น	
การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง)	สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ กรมที่ดิน
การคาดคะเนเปลี่ยนจำนวน	สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขางบางกุญจน์เทียน กรมที่ดิน
การขอต่ออายุใบอนุญาตขายทodorคลาดและค้าของเก่า	กรมการปกครอง
การเบรี่ยบเที่ยบปรับคดีราษฎร	สถาบันตำรวจนครบาลบุคคล สำนักงานตำรวจนแห่งชาติ
การเบรี่ยบเที่ยบปรับคดีราษฎร	สถาบันตำรวจนครบาลเมืองสมุทรปราการ สำนักงานตำรวจนแห่งชาติ
การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการซื้อสินค้าและบริการ	กรมการค้าภายใน
การออกใบแทนและการแก้ไขรายการใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 กรมการขนส่งทางบก
การให้บริการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคปากและเห้าเมือย ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	ศูนย์อ้างอิงโรคปากและเห้าเมือย ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กรมปศุสัตว์

กระบวนการ (เมมเบรน 7 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลชมเชย	
การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลค่ายวิริยาภารก กรมแพทย์ทหารบก กองทัพบก
การให้บริการแพทย์ทางเลือก: คลินิกฝังเข็ม	โรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหัก กรมแพทย์ทหารบก กองทัพบก
การให้บริการซ้อมูล จปภ.	ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กรมพัฒนาชุมชน
การรับทำร่างกายครรภะจำปี ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครที่ 3 กรมการขนส่งทางบก
การรับทำร่างกายครรภะจำปี ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครที่ 1 กรมการขนส่งทางบก
การรับแจ้งความ	สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ สำนักงานตำรวจนครบาล
การให้บริการตรวจวิเคราะห์และขันสูตรโภคสัตว์	ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ ภาคตะวันออก กรมปศุสัตว์

กระบวนการ (ต่อเป็น 3 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลดีเด่น	
การจดทะเบียนรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522	สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
การให้บริการรักษาผู้ป่วยคลินิกโภคภาระหวานครบรุ่งฯ	โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช (วานมหาภูร)
	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการ (เพิ่มเติม 12 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลชมเชย	
การรับชำระภาษีรถประจำปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522	สำนักงานขนส่งจังหวัดน่าน
การรับชำระภาษีรถประจำปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522	สำนักงานขนส่งจังหวัดตราด
การขอรับประพันธ์ที่ดินแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตร	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา
การขอรับประพันธ์ที่ดินจากกองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตร	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด
การรับชำระเงินสมบทผู้ประกันตนตาม มาตรา 39	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยะลา
การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี
การให้บริการรักษาผู้ป่วยจิตเวชแบบองค์รวม	โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง
การดูแลผู้ป่วยเบาหวานในบริบทท้องถิ่นแบบเบ็ดเสร็จ	โรงพยาบาลรามัณ จังหวัดยะลา
การให้บริการแก่ผู้ป่วยพอกเลือดด้วยเครื่องไดเทียมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	โรงพยาบาลคนรายการ จังหวัดคนรายการ
การให้บริการซ้อมราคาสินค้าและบริการ	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชัยภูมิ
การรับและพิจารณาอนุมัติซื้อค่าร้อง	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสกลนคร
การออกใบกำกับภาษีนำเขยสัตว์น้ำ	สำนักงานประมงจังหวัดคนรายการ

กระบวนการ (ดีเด่น 1 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลตีเด่น	
การให้บริการรักษาผู้ป่วยมาดเจ็บของศูนย์อุบัติเหตุ (Trauma Center)	โรงพยาบาลรามาธิบดีเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กระบวนการ (เมษายน 2 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลชมเชย	
การให้บริการยึมระหว่างห้องสมุดท่าพระจันทร์รังสิต	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โครงการคลินิกดูแลสุขภาพเล็บสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน (Pedicure for Diabetic Patient)	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล

กระบวนการ (ดีเด่น 1 กระบวนการ เมษายน 2 กระบวนการ)	ภาคีสนับสนุน
รางวัลตีเด่น	
การให้บริการงานทะเบียนราชภารก์	เทศบาลนครพิษณุโลก

กระบวนการ (ดีเด่น 1 กระบวนการ เมษายน 2 กระบวนการ)	ภาคีสนับสนุน
รางวัลชมเชย	
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	เทศบาลนครตั้ง
การให้บริการออกสูติบัตรและกรณบัตรเชิงรุก	เทศบาลนครเชียงราย

2. รางวัลการพัฒนาระบบงาน (ตีอ่าน 2 กระบวนการ ชบมเบย 1 กระบวนการ)

กระบวนการ (ตีอ่าน 2 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลตีเต่น	
การจัดทำบัตรผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)	กรมการปกครอง
การรับข้าราชการเชิญประจำปี ตาม พ.ร.บ. รัฐนตร พ.ศ. 2522 (เลื่อนถือต่อภาระ)	กรมการขนส่งทางบก

กระบวนการ (ตีอ่าน 1 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลชมเชย	
การเปลี่ยนแปลงใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ. รัฐนตร พ.ศ. 2522	กรมการขนส่งทางบก

3. รางวัลกระบวนการที่มีความเรื่องโดยหลักส่วนราชการ (ตีอ่าน 2 กระบวนการ)

กระบวนการ (ตีอ่าน 1 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลตีเต่น	
การขออนุญาตที่ดินสาธารณะปัตช่องแผ่นดินเพื่อให้ทบวง การเมืองใช้ประโยชน์ในราชการ	กรมที่ดิน

กระบวนการ (ตีอ่าน 1 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลตีเต่น	
การให้บริการเบิกจ่ายค่าวัสดุพยาบาลสำหรับผู้ประสบภัยจากรถ	โรงพยาบาลจังหวัดภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

4. راجวัลนวัตกรรมการให้บริการ (ตัวอ่อน 19 กระบวนงาน เชมเบย 19 กระบวนงาน)

กระบวนงาน (ตัวอ่อน 6 กระบวนงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลตีเด่น	
ระบบ e-Customs สำหรับการนำเข้า-ส่งออกแบบไร้เอกสาร	กรมศุลกากร
การบันทึกข้อมูลการเงินการคลังของส่วนราชการเข้าสู่ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS Token Key)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
การรับชำระภาษีรถประจำปี ณ ห้องสรรพสินค้า	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก
การให้บริการด้านภาษีเปลี่ยนด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Multi Purpose Machine: MPM)	กรมการปกครอง
การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน
การให้บริการเยี่ยมเต็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศ	กรมพัฒนาศูนย์ความต้องการเด็กและเยาวชน

กระบวนงาน (เชมเบย 6 กระบวนงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลชั้นเชิง	
การให้บริการรับข้อมูลราคากลางสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต	กรมการค้าภายใน
การพัฒนาระบบบริการผู้ตัดผู้ประเมินออกแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	โวงพยาบาลตัวราช สำนักงานตำราฯแห่งชาติ
การพัฒนาระบบสารสนเทศของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. 1584)	กรมการขนส่งทางบก
การพัฒนากระบวนการควบคุมโรคระบาดสัตว์	สำนักควบคุมป้องกันและปราบปรามโรคสัตว์ กรมปศุสัตว์
การให้บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่สร้างมูลค่าเพิ่มเรืองเศรษฐกิจและสังคมของสหกรณ์ภาคการเกษตร (SEVA 2009)	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
การส่งเสริมพัฒนาการเด็ก	สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมอง และปัญญา (บ้านเพื่องฟ้า) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กระบวนการ (ตีต่อ 7 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลดีเด่น	
การพัฒนาระบบผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	โรงพยาบาลนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
โครงการ Echo สัญญาเพื่อเตือนโรคหัวใจ	โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ระบบบริการการแพทย์อุทกเจิน	สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา
การให้บริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (E-Training)	สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
การฝ่าตัดโดยใช้ถุงขี้ชีวะบรรจุถุงน้ำดี	โรงพยาบาลชีรากุเก็ต จังหวัดภูเก็ต
การพัฒนาระบบผู้ป่วยพิการในชุมชนแบบบูรณาการ	โรงพยาบาลลำสาณี จังหวัดลพบุรี
การให้บริการการแพทย์อุทกเจินโดยเครือข่ายอำเภอต่างๆ	โรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระบุรี

กระบวนการ (ตีต่อ 8 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลชมเชย	
การแจ้งเตือนการชำรุดชำรเทืองานไฟฟ้าผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยระบบ SMS	สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
การป้องกันและแก้ไขปัญหาฯลฯ เพื่อติด	เรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดร้อยเอ็ด
อุปกรณ์สำหรับ Reload ชุดรัดเส้นเลือดขอดในหลอดอาหาร	โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
การเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการดูแลผู้ป่วย AMI	โรงพยาบาลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
การพัฒนาระบบการบริการคนพิการ	โรงพยาบาลโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
การพัฒนาชุมชนจิตเวชในชุมชนโดยชุมชน	โรงพยาบาลจิตเวชสร้างสรรค์ราชนครินทร์ จังหวัดสระบุรี
การพัฒนาทีมสมสหสาขาดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบใน Stroke Corner	โรงพยาบาลพระปักษ์กาฬฯ จังหวัดจันทบุรี
การดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่บ้าน	โรงพยาบาลคำเขื่อนแก้ว จังหวัดเชียงราย

กระบวนการ (ตีเด่น 2 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลดีเด่น	
ห้องสมุดที่มุ่งส่งเสริมการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กระบวนการ (เบนเนอร์ 5 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลชมเชย	
การบริหารจัดการข้อมูลการประกับคุณภาพการศึกษา	สำนักบริหารวิชาการ ฯพัฒน์มหาวิทยาลัย
การตรวจสอบและออกเอกสารทางการศึกษา	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อุปกรณ์วางรองรับขาและเท้า Foot's sofa	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล
การใช้บัดฟเฟอร์เพื่อปรับเทียบเครื่อง pH meter	ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยลักษณ์
การใช้เครื่องขยายเสียงเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาให้แก่ผู้ป่วย หายใจลำเหลวเฉียบพลัน	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

กระบวนการ (ตีเด่น 4 กระบวนการ)	เทศบาลนคร
รางวัลดีเด่น	
ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามเรื่องร้องทุกษ์	เทศบาลนครลำปาง
ตอบรับการเคลื่อนที่ ชีบไว พึงใจประชาชน	เทศบาลนครสงขลา
ห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชน	เทศบาลนครขอนแก่น
ศูนย์แห่งการบริการครุภาระนานี	เทศบาลนครอุตรธานี



ผลการพัฒนาคุณภาพการให้กู้ธุรกิจประชาน
สำหรับกรุงศรีอยุธยาที่ได้รับรางวัลต่อเนื่อง
ประจำปี 2552

รางวัล

รายการบริการดีเด่น

รางวัลดีเด่น (รายกรอบงาน)

กรอบงาน การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง)

หน่วยงาน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ กรมที่ดิน

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการการให้บริการประชาชนในด้านการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญที่กรมที่ดินได้ให้บริการประชาชน ในกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความจำเป็นที่จะต้องใช้หนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินไปทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน เช่น การขาย การให้ การขยายฝ่าก การจำนอง หรือเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการยืมเงิน การค้ำประกันบุคคลเข้าทำงาน หรือค้ำประกันการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา และการประกันตัวผู้ต้องหาต่อศาลหรือสถานีตำรวจน้ำ เพื่อเป็นการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการประชาชนด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ รวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค จะนั้น ลูกค้าที่สำคัญของกรมที่ดิน ก็คือประชาชนผู้เป็นเจ้าของที่ดิน นั่นเอง

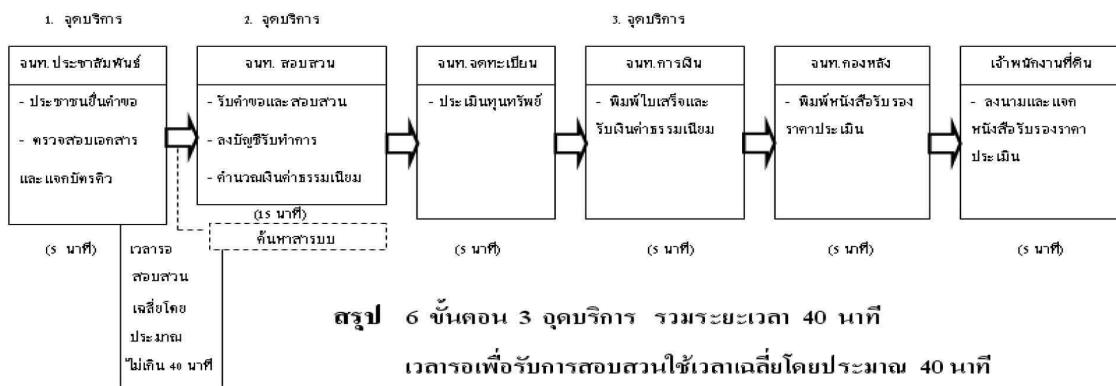
◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

● นโยบาย แนวทางการทำงาน พัฒนาของพัสดุบริการ

ผู้บริหารได้กำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขการบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการประชุมทุกๆ เดือน มีโครงการสอนงานจากทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์และทำความเข้าใจเพื่อหาวิธีการแก้ไข ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทราบและถือปฏิบัติเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีการคัดเลือกข้าราชการผู้ถือปฏิบัติดี ให้บริการดี ยกย่องชมเชยให้รางวัล เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกรักของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามค่านิยมหลักขององค์กร “น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งผลสัมฤทธิ์ รู้รักสามัคคี มีวิตนบริการ ยึดมั่นจริยธรรม” และวัฒนธรรมองค์กร “รู้หน้าที่ มีน้ำใจ ใส่ใจงานบริการ รักษาภาระเบี้ยน” และที่สำคัญ ทุกโครงการ

หมายเหตุแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เดิม 6 ขั้นตอน 3 อุบัติการ

1 ชั่วโมง 20 นาที

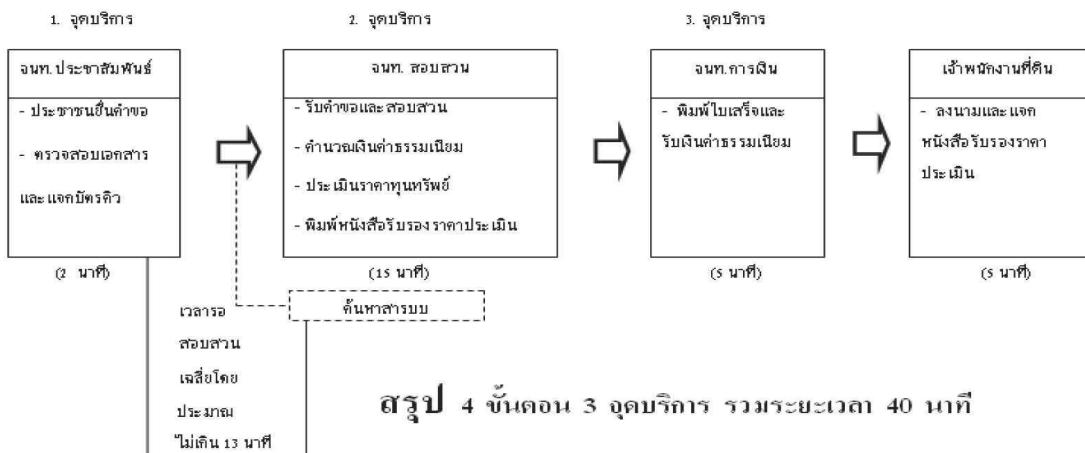


● สภาพการปฏิบัติงานเดิม



แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ 4 ขั้นตอน 3 ยุคบริการ

40 นาที



● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

และทุกกรรมการรับทราบจะตราจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด มีการจัดลำดับให้คะแนน มีการรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาประเวศ ให้สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทุกประเภท

● วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

- ใช้เทคนิคการยุบรวมขั้นตอนใหม่ โดยยุบรวม บางขั้นตอนที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลายคน ให้เหลือเพียงคนเดียว
- ใช้เทคนิคการแบ่งประเภทงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มงานที่ 1 เป็นกลุ่มงาน่ายสามารถปฏิบัติการ ประชาชนได้รวดเร็ว และกลุ่มงานที่ 2 เป็นกลุ่มงานยาก ที่ต้องใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานมาก แยกออกจากกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว สำหรับกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานใดกลุ่มงานหนึ่งไม่มีงานค้างอยู่ในมือก็จะมีการย้ายลำดับคิวบริการไปให้กับกลุ่มงานที่ว่างอยู่ครั้งละ 1 คิวบริการ โดยมีหัวหน้าฝ่ายทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบ

- จัดทำโครงการทำลายเอกสารในสารบบที่ดิน ที่เกิน 10 ปี ออกเพื่อความสะดวกในการค้นหาเอกสาร ได้รวดเร็ว

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

- ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน
 - จัดให้มี กล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น โดยตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้ชัดเจน
 - จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการกรอกแบบสอบถามเพื่อให้บริการในสำนักงานที่ดิน โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่
 - มีการจัดสถานที่เป็นห้องกระจกให้เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ สามารถมองเห็นและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา
 - จัดตั้งห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน เพื่อให้ความรู้ในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดิน, แจกเอกสารແຜนพับ
 - เปิดเว็บไซต์ www.dol prawet.com เพื่อบริการประชาชนในตัวนั่งๆ

● วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

ให้เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือเจ้าพนักงานที่ดินออกไปพบปะประชาชนเพื่อสอบถามและแสดงถึงความเข้าใจในการติดตามเรื่อง การปฏิบัติงานอย่างเป็นกันเอง กรณีผู้มาติดต่อเรื่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้ผู้ขอได้

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอ่านวิทยความสัมภาก

● การกำหนดรูปแบบการอ่านวิทยความสัมภาก

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ มีช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่าง รวดเร็ว โดยได้เปิดเว็บไซต์ <http://www.dolprawet.com> เป็นช่องทางของตนเองซึ่ง เพื่อบริการประชาชนในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดย ไม่ต้องมาที่สำนักงานที่ดินฯ เป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยเว็บไซต์ดังกล่าว มีข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน เช่นทางการเดินทาง ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของบุคลากรในสำนักงานฯ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดินอาคารชุด สามารถตรวจสอบราคาประเมินที่ดินรายแปลงได้ทั่วกรุงเทพมหานครของทุก สาขา และสามารถดาวน์โหลดหนังสือมอบอำนาจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ณ สำนักงานฯ ให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

■ จัดสถานที่ที่สะอาด มีบรรยากาศสิงแวดล้อม ที่ดีขณะรอการรับบริการ

■ มีจัดประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงลำดับคิวบริการ ป้ายแสดงโครงการสร้างและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม ประชาสัมพันธ์ด้าน เอกสารเกี่ยวกับความชู้เรื่องที่ดินจากได้ที่ประชุม สัมพันธ์และห้องข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน

■ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำ แนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบและแจก บัตรคิวบริการ

■ บริการรับ-ส่งเอกสารผ่านเครื่องโทรศัพท์ โดย ไม่มีคิดค่าใช้จ่าย มีบริการถ่ายเอกสาร ตู้โทรศัพท์ สาธารณะ อินเตอร์เน็ต ตู้ ATM ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทาง ATM Payment และ Internet Banking

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการ ส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียบเร ข้องเจ้าหน้าที่

● การส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลก เปลี่ยนประสบการณ์

มีการส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ให้จัดทำโครงการสอนงาน มีการ ประชุมเป็นประจำทุกเดือน จัดประชุมสมมนา หั้งใน และนอกสถานที่ รวมทั้งโครงการฝึกอบรมของกรม ที่ดินและส่วนราชการอื่นๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการ ดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

◎ แนวการการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

มีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่จะบริการ ประชาชน โดยได้จัดทำโครงการพัฒนาการบริการ ประชาชน ทางอินเตอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ www.dolprawet.com ของฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินฯ สาขา ประเวศ โดยสร้างโปรแกรมตรวจสอบขั้นตอน การดำเนินการด้านรังวัดที่ดินด้วยตนเองว่าการดำเนิน การของผู้ขออยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใดของ เจ้าหน้าที่ และได้เสนอแนวคิดดังกล่าวไปยังสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปขยายผลการดำเนิน การไปยังสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อีก 16 แห่ง ส่วนในด้านการขอหนังสือรับรองราคายาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ทางสำนักงานที่ดินฯ จะจัดทำโปรแกรม การรับคำขอทราบราคายาประเมินที่ดิน และขอหนังสือรับรองราคายาประเมินพร้อมกับชำระค่าธรรมเนียมทาง อินเตอร์เน็ต เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม โลกในอนาคตต่อไป ทั้งนี้โครงการดังกล่าวสามารถ ต่อยอดนำไปใช้ได้ทั่วประเทศ ❤



ทรงวัสดีเด่น (รายการ: บวนงาน)

ก. บวนงาน การจดทะเบียนเจ้าของ

หน่วยงาน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน กรมที่ดิน

◎ ลักษณะการปฏิบัติงานการจดทะเบียน เจ้าของเป็นประกัน

กระบวนการการจดทะเบียนเจ้าของเป็นประกัน เป็นกระบวนการให้บริการที่เจ้าของที่ดินหรือเจ้าของสิ่งปลูกสร้างจดทะเบียนเป็นประกันการภัยเงินหรือประกันหนี้ไว้แก่ผู้รับจำนำ ซึ่งอาจเป็นเจ้าหนี้ หรือสถาบันการเงิน ซึ่งเจ้าพนักงานที่ดินมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้เป็นไปตามความประسังค์ของผู้ขอรับบริการ จากสถิติการให้บริการจดทะเบียนเจ้าของเป็นประกันของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เมื่อปี พ.ศ. 2551 ปรากฏว่า มีประชาชนมาใช้บริการประมาณ 7,099 รายต่อปี เฉลี่ยประมาณ 592 ราย ต่อเดือน เฉลี่ยประมาณ 30 รายต่อวัน

● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทเจ้าของ มี 5 ขั้นตอน รวมระยะเวลาปฏิบัติงานประมาณ 1 ชั่วโมง 5 นาที (ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอน)

ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนสมัพน์จ่ายบัตรคิว รอเพื่อรับการสอบสวนสิทธิ

ขั้นตอนที่ 2 รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร สอนสอบสวนสิทธิ ตรวจอยัด เรียนหรือพิมพ์ใบสั่งค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนที่ 3 รับเงินค่าธรรมเนียม เสีย หรือพิมพ์ใบเสร็จ

ขั้นตอนที่ 4 พิมพ์สัญญา และแก้สารบัญ จดทะเบียน

ขั้นตอนที่ 5 คุกกรน์ลงนาม/เจ้าพนักงานที่ดิน จดทะเบียน/แจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและสัญญา

● สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กระบวนการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทเจ้าของที่ปฏิบัติงานใหม่ มี 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงาน 55 นาที

จุดบริการที่ 1 ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสารจ่ายบัตรคิว และลงทะเบียนรับทำการ

จุดบริการที่ 2 ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิรับคำขอและสอบถามตรวจสอบทราบบทที่ดินและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ตรวจอยัดคิดคำนวน ค่าธรรมเนียม

จุดบริการที่ 3 ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่การพิมพ์และบัญชี พิมพ์ใบเสร็จรับเงินและรับเงินค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่กองหลังพิมพ์สัญญา และแก้สารบัญจดทะเบียน

จุดบริการที่ 4 ขั้นตอนที่ 5 เจ้าพนักงานที่ดินให้คุกกรน์ลงนามในสัญญา ลงนามจดทะเบียนและประทับตราจากหนังสือ แสดงสิทธิในที่ดิน และสัญญา

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทเจ้าของ เป็นประกันจะมีกระบวนการการทำงานหลายขั้นตอน และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียน เป็นจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและเอกสารอันเป็นหลักฐานในการจดทะเบียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือมอบอำนาจ หนังสือแสดงความยินยอมของสามีหรือภรรยา (กรณีที่จะต้องได้รับความยินยอม) ตลอดจน

สอบถามสิทธิและความสามารถของบุคคลรวมถึงความสมบูรณ์แห่งนิติกรรม ตามปัจมานาถกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งมีหลายกรณีได้ปลอมหนังสือมอบอำนาจของเจ้าของที่ดินมาดำเนินการจำนวนที่ดินโดยสถาปัลломในมอบภารยา ลูกปลอมในมอบอำนาจของมาตราทำนิติกรรมจำนวน ดังนั้น เพื่อบังกันความเสียหาย และรักษาสิทธิของประชาชนที่มีอยู่ในการถือครองที่ดิน ซึ่งการดำเนินงานตามขั้นตอนดังกล่าวไม่สามารถเร่งรัดการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ยิ่งขึ้นกว่าเดิมมากได้ เพราะอาจเกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาดได้ แต่เพื่อไม่ให้การบริการประชาชนที่มาขอรับบริการต้องด้อยด้วยการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบการจัดทำเอกสารเสียใหม่ด้วยวิธีการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ

● นโยบาย แนวการทำงาน แผนงานของพู้บลิก

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาวางชุมเตียน ได้มีการกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขการบริการจากการสำรวจตรวจสอบข้อมูลความต้องการของประชาชน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการประชุมทุกๆ เดือน เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาทำความเข้าใจ ซึ่งข้อมูลแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทราบ

● วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

- การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดทำทะเบียนประเทษจำนวนเป็นการปรับปรุงกระบวนการใหม่ จากที่กรมที่ดินกำหนดไว้ 5 ขั้นตอน (ไม่ได้กำหนดคุดบวิการ) ระยะเวลา 1 ชั่วโมง 05 นาที สำนักงานที่ดินฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการใหม่เป็น 5 ขั้นตอน 4 ชุดบริการ ระยะเวลา 55 นาที ซึ่งผลการปฏิบัติงานจริงสามารถดำเนินการได้ในเวลาเฉลี่ย 50 นาที ลดลงร้อยละ 23 เปอร์เซ็นต์

- ประชุมเจ้าหน้าที่ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนดุบบวิการ และระยะเวลาที่กำหนดใหม่

- มีการใช้ระบบคิวในการจ่ายงาน เพื่อสร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการให้บริการ

- มีการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน หรือประชาชนทั่วไปจัดเตรียมเรื่องคิว ศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อตกลงต่างๆ มาเองล่วงหน้าได้ ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิมพ์คิวและสัญญาจำนวนได้

- จัดทำโครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า โดยให้ประชาชนจัดส่งเอกสารต่างๆ และข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนจำนวน เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้จัดเตรียมสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงต่างๆ ก่อนวันนัดจดทะเบียนจริง ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการให้บริการโดยมีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ ในการจัดทำคิว คิดค่าธรรมเนียม เชื่อมต่อช่องทางสารบบ หรือห้องการเงิน โดยในส่วนของห้องสารบบทำให้เจ้าหน้าที่สามารถหาหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดิน พัฒนาทั้งสารบบที่ดินมาให้เจ้าหน้าที่สอบถามสิทธิ์

- จัดเจ้าหน้าที่เสริมเมื่อมีผู้ขอรับบริการมากขึ้น รับบริการมาก หรือกรณีเจ้าหน้าที่ไม่มีอยู่ ลาป่วย หรือลาพักผ่อน

- ปรับปรุงช่องบริการให้ผู้ขอรับบริการเห็นได้ชัดเจน เนมานะสมสะดวกง่ายในการติดต่อขอทำธุรกรรม

- จัดทำแบบบันทึกเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- จัดเก็บข้อมูลด้านเอกสารให้บริการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปผลรายงานทุกเดือน

- วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสำรวจ จัดทำแผนปรับปรุง แก้ไข การให้บริการ

- เพิ่มชีด สมรรถนะเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน โดยการฝึกอบรม และสอนแนะนำ



◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ค่าตอบแทนและบริการ

การจดทะเบียนจำนวน เป็นงานที่มีผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก และยังส่งผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น การให้บริการจึงต้องให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อจากความต้องการของประชาชนถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาภาระดับคุณภาพ การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

● ผลงาน หรือวิธีการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

- สำรวจความต้องการของประชาชน โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นให้ผู้รับบริการ
- เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการ
- โครงการภาคร้าวเดิน เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชน ผ่านเว็บไซต์ กรมที่ดิน www.dol.go.th
- โครงการที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น
- โครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจโดยผู้รับบริการเป็นผู้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- โครงการคลินิกที่ดิน 24 ชั่วโมง บริการให้คำปรึกษา ประชาชนผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
- จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานที่ดิน โทร.0-2415-1533-34

● วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

- จัดจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อขยายบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ด้วยรับ ให้คำแนะนำ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์ประจำสำนักงาน
- นำระบบคอมพิวเตอร์มาไว้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว
- จัดระบบบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลงานบริการได้ยิ่งขึ้น

นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาสรุป วิเคราะห์ ประเมินผลทุกเดือน ประชุมเจ้าหน้าที่ทุกแนวทาง ปรับปรุงแก้ไข จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ดำเนินการปรับปรุง และติดตามประเมินผล

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการดำเนินความสะอาด

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 น oak จากให้หน่วยงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการแล้ว ยังให้ยกกระดับคุณภาพ และมาตรฐานการบริการ โดยจัดระบบบริการด้านการอำนวยความสะดวกด้วย จึงมีแนวคิดในการจัดระบบบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด และสร้างความประทับใจ โดยจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คุณภาพและตรวจสอบเอกสาร ให้ระบบบัตรคิวตั้งโนมัติ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เช่น จัดสถานที่บริการแห่งสือพิมพ์นิตยสาร แผ่นพับ ฯลฯ

● การกำหนดรูปแบบของการดำเนินความสะอาด

กระบวนการจดทะเบียนจำนวน เป็นกระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน ผู้รับบริการต้องรอคิยานกว่า งานจะแล้วเสร็จ ดังนั้น ในระหว่างรอรับบริการ จึงได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ดังนี้

- จัดให้มีระบบห้องพักฟื้นความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยจัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสารแผ่นพับ คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ให้ทักษิณ น้ำดื่ม กาแฟ
- จัดจุดประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก
- มีเครื่องโทรศัพท์ รับ - ส่ง เอกสาร
- มีเครื่องถ่ายเอกสาร

- ปรับปรุงที่พักประชาชน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น ประกาศเดียวกันสายเรียกลำดับคิว เพื่อรับบริการ เครื่องปรับอากาศ
- การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทาง Internet Banking และ ATM Payment
- มีป้ายบอกทาง
- จัดทำลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
- มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม
- มีห้องน้ำประชาชนและผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในนอกสำนักงาน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ การอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน การอบรมด้านการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง การฝึกอบรมด้านการต่อต้านการฟอกเงิน โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติอาชญาธุลệและการจัดสรรที่ดิน การฝึกอบรมการรับชำระเงินผ่านธนาคาร จัดบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็ว ดังนี้ ทางเอกสาร เช่น แผ่นพับ คู่มือคำแนะนำ ป้ายประกาศ เว็บไซต์ กรมที่ดิน
- มีการติดตามผลหลังการให้บริการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทางไปรษณีย์

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพัฒนิการ และการเรียนรู้

จากแนวคิดบุคลากร เป็นพื้นเพื่องที่สำคัญในการรับเคลื่อนนโยบาย และภารกิจของหน่วยงาน ให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ และในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเข้าใจนโยบาย ยุทธศาสตร์ นอกจากนี้ บุคลากรยังต้องเป็นผู้มีจิตสำนึกรักในการให้บริการอีกด้วย

● การส่งเสริมธรรมาภิบาล และการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์

- มีการส่งเสริมการกระจายอำนาจ เช่น มอบหมายการปฏิบัติงานแทนเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางชุมเทียน เพื่อให้กระบวนการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้ยังมีคำสั่งแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน
- โครงการสอนแนะงาน
- จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์
- จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ การอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน การฝึกอบรมด้านการต่อต้านการฟอกเงิน โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติอาชญาธุลệและการจัดสรรที่ดิน การฝึกอบรมการรับชำระเงินผ่านธนาคาร
- การจัดทำมุมวิชาการที่ดินเพื่อเป็นแหล่งความรู้ของข้าราชการ
- สนับสนุนการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดส่งเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งของกรมที่ดินและหน่วยงานอื่น
- สงเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอกที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับการค้ายศลึงกัน

จากการดำเนินการลดขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการประชาชน การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการการดำเนินการอำนวยความสะดวก การดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริการ และการเรียนรู้ การพัฒนาบุคลากร และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผลงานให้ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 โดยเห็นว่าได้รับบริการเร็วขึ้นและได้รับเงินเร็วขึ้น



◎ แนวการพัฒนาและการปรับปรุง การดำเนินต่อไป

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางใหญ่เพิ่มนี้แผนปฏิบัติการ Action Plan ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ดังนี้

● ต้านการบวนการ/ขันตอน

ลดขันตอน และระยะเวลาของกิจกรรมตาม ประมาณภูมายที่ดิน มาตรา 63 จาก 2-15 วัน ลดลงเหลือ 2 วัน ,การดัดแปลงสิทธิและนิติกรรม ล่วงหน้าทาง Internet

● ต้านบุคลากรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่

ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับภาระรวม ที่พึงมีและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ เพื่อเสริมกำลัง เจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีปริมาณมาก หรือทดแทนกรณีขาดอัตรากำลัง โดยการใช้บุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด, จัดโครงสร้างพัฒนาทีมงานเพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ❤️

รางวัลเด่น (รายกรอบงาน)

กรอบงาน การขอต่อใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า
หน่วยงาน กรมการปกครอง

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ของเก่า หมายความว่า ทรัพย์ที่เสนอขาย แลกเปลี่ยน หรือจำหน่าย โดยประการอื่นอย่างทรัพย์ ที่ใช้แล้ว ทั้งนี้รวมถึงของโบราณด้วย พระราชบัญญัติ ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พุทธศักราช 2474 จึงได้บัญญัติห้ามให้บุคคลใดประกอบการ อาชีพดังต่อไปนี้โดยมิได้รับอนุญาตสำหรับกิจการนั้นๆ จากเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต

- การขายทอดตลาด นอกจากการขายทอดตลาดซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเป็นผู้ขาย หรือ การขายทอดตลาดเพื่อประโยชน์ของสมาคม หรือสถาบันประโยชน์ ซึ่งรัฐมนตรีสั่งเป็นหนังสือยกเว้นเฉพาะกรณี
- การค้าของเก่า นอกจากการค้าของเก่าบางประเภทหรือบางชนิด ซึ่งรัฐมนตรีได้ประกาศยกเว้น ในราชกิจจานุเบกษา

เนื่องจาก การประกอบกิจการค้าของเก่า เป็นนโยบายสำคัญของกระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครอง ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการควบคุมดูแลให้ผู้ประกอบกิจการค้าของเก่า ประกอบกิจการให้ถูกต้องตามกฎหมาย

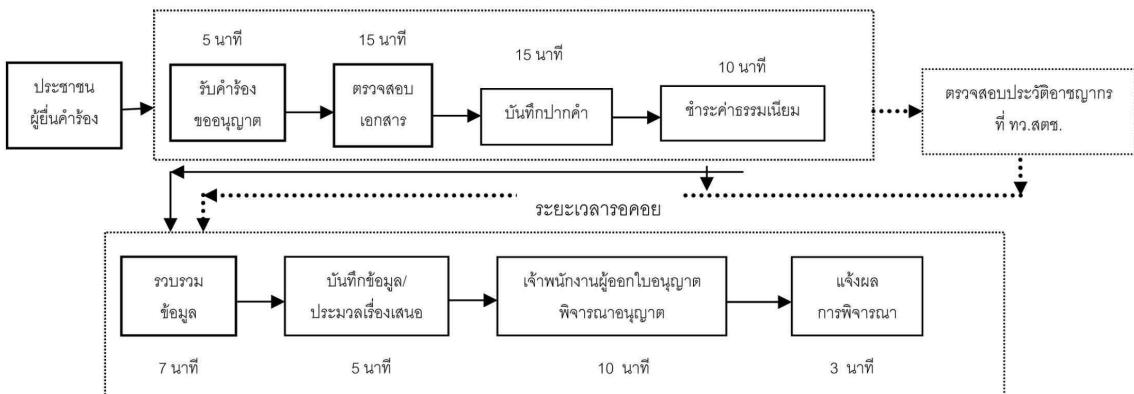
ใบอนุญาตให้ขายทอดตลาดและค้าของเก่า ให้ได้จำนวนที่ 31 ชั้นวาระ ของปีที่ออกใบอนุญาต ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตจะต้องยื่นคำขอต่ออายุ ก่อนที่ใบอนุญาตจะหมดอายุภายใน 90 วัน (หรือในช่วงเดือน ต.ค.-ธ.ค.) อีกทั้ง ใบอนุญาตให้ขายทอดตลาด และค้าของเก่านี้ เป็นใบอนุญาตเฉพาะตัว กสิ่วคือไม่สามารถโอนให้กันได้ตามกฎหมาย

อัตราค่าธรรมเนียมในการขอต่อใบอนุญาตฯ

- การขายทอดตลาด ปีละ 15,000 บาท/ราย
- การค้าของเก่า
 - ประเภทใบอนุญาต ปีละ 12,500 บาท/ราย และศิลปวัตถุ
 - ประเภทเพชร พลอย ปีละ 10,000 บาท/ราย ทอง นาค เงิน และอัญมณี
 - ประเภทรถยนต์ ปีละ 7,500 บาท/ราย
 - ประเภทอื่นๆ เช่น ปีละ 5,000 บาท/ราย โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น



ช่วงยืนคำขอ



สรุป 1. ช่วงปีนี้คำข้อ 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 45 นาที

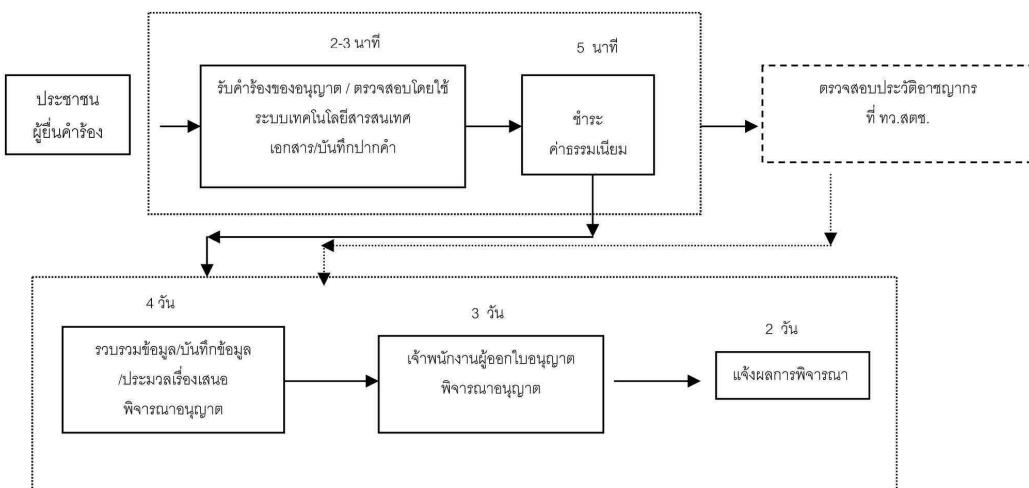
2. ช่วงดำเนินการงานแล้วเสร็จ (ไม่รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอ) 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 25 วัน รวมทั้งสิ้น 26 วัน (หากกรอก)

หมายเหตุ 1. ตรวจสอบประวัติอาชญากร ที่ ทว.สตช. เป็นขั้นตอนที่อยู่นอกหน่วยงานไม่สามารถควบคุมได้ (ไม่นำมาบันทึก)

2. ระยะเวลาที่นักเรียนต้องใช้ในการอ่านหนังสือทั้งหมดจะต้องไม่เกิน 30 นาที

● สภาพการปฎิบัติงานเดิม

ช่วงปีนี้คำอาด



สรุป 1. ช่วงปีนี้คำขอ 2 ขั้นตอน 1 จดบริการ รวมระยะเวลา 10 นาที

2. ช่วงดำเนินการตามสิ่งแวดล้อม (ไม่ว่าจะระยะเวลาช่วงปัจจุบันหรือ) 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 9 วัน รวมทั้งสิ้น 10 วันทำการ (กรณีที่เอกสารควบคู่กับสมบูรณ์)

หมายเหตุ 1. ตรวจสอบประวัติอาชญากร ที่ ทว.สตช. เป็นขั้นตอนที่อยู่นอกหน่วยงานไม่สามารถควบคุมได้ (ไม่นำมาบังคับ)

2. ระยะเวลาขึ้นคำขอตามเวลาที่ได้รับแจ้งการยื่นเอกสารและกรอกคำร้องขออนุญาต

- สภาพการปگบัติงานใหม่

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

- นโยบาย แนวการการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

อธิบดีกรมการปกครองมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนปฏิบัติราชการแทน โดยลงนามในใบอนุญาตให้ขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่า ในฐานะเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้กระบวนการในการออกใบอนุญาต เป็นส่วนราชการและกระบวนการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

- ผ่องใส หรือวิธีการ การรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

ศูนย์บริการประชาชน ได้ขึ้นวยความสะดวก โดยจัดให้มีรถโมบายยูนิต (Mobile Unit) ให้บริการรับต่ออายุใบอนุญาตนอกสถานที่ โดยได้ประสานกับห้างสรรพสินค้าต่างๆ และตลาดรถยนต์ ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งในปี 2552 มีรถโมบายยูนิต (Mobile Unit) ออกให้บริการต่ออายุใบอนุญาตนอกสถานที่แล้วกว่า 23 แห่ง จำนวนผู้มาใช้บริการ 1,049 ราย เป็นเงินค่าธรรมเนียมที่สามารถจัดเก็บได้ 7,520,000 บาท

- วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

ในช่วงต่ออายุใบอนุญาตจะมีผู้มาต่ออายุใบอนุญาตจำนวนมาก (ช่วงเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2551 จำนวน 6,924 ราย) แต่ฝ่ายควบคุมการขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่ามีเจ้าหน้าที่ไว้รับบริการเพียง 5 คน ศูนย์บริการประชาชน จึงจัดเจ้าหน้าที่จากฝ่ายอื่น เช่น ฝ่ายการพัฒนา ฝ่ายจิตเวณ มาช่วยรับต่อใบอนุญาตขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่า ได้แก่ จัดเจ้าหน้าที่รับคำร้องจำนวน 7 คน และจัดเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 2 คน

ฝ่ายควบคุมการขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่ามีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการต่ออายุใบอนุญาตจำนวน 7 เครื่อง จึงทำให้การบริการรวดเร็วผู้ประกอบการไม่ต้องนั่งรอนาน อีกทั้งมีการจัดหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่ม สับเปลี่ยนหมุนเวียนให้สำหรับแก้ไขปัญหาต่างๆ เมื่อเกิดกรณีผู้ประกอบการมีปัญหาเรื่องการต่ออายุใบอนุญาต

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอ่านวยความสะดวก

- การกำหนดตรุปแบบการอ่านวยความสะดวก

■ นำระบบคอมพิวเตอร์ที่มีฐานข้อมูลเข้ามายิงกับฐานข้อมูลทะเบียนราชภรา มาใช้ในการรับต่อใบอนุญาต ผู้ประกอบการไม่ต้องยื่นแบบคำร้อง เพียงแค่แจ้งเลขที่ใบอนุญาตเดิม (ที่หมดอายุ) เจ้าหน้าที่ก็สามารถเรียกข้อมูลเก่าจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วมาพิมพ์คำร้อง โดยพิมพ์เฉพาะเลขที่ใบอนุญาตเดิม ข้อมูลของผู้ประกอบการก็จะปรากฏขึ้นมาสามารถพิมพ์คำร้องให้ผู้ประกอบการตรวจสอบความถูกต้องแล้วลงลายมือชื่อได้ทันที ใช้เวลาต่อรายไม่เกิน 5 นาที

■ เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลพิมพ์ใบอนุญาตขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่าเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ใช้เวลาไม่เกิน 4 วัน

■ เสนอเรื่องราวความเห็นให้เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตพิจารณาและเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตพิจารณาออกใบอนุญาตภายใน 3 วัน

■ เมื่อเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตสั่งอนุญาต แจ้งให้ผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตทราบเพื่อมาชำระค่าธรรมเนียม ภายใน 2 วัน

กำหนดเวลาดังกล่าว เป็นเวลาช่วงเวลาที่ประชาชน ส่วนใหญ่จะมาขอต่อใบอนุญาตมากที่สุด โดยเฉลี่ยประมาณ 200 รายต่อวัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมาต่อใบอนุญาตภายใน 90 วัน (เดือน ต.ค.-ธ.ค.) ก่อนที่ใบอนุญาตจะสิ้นอายุ ในวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี จะสามารถออกใบอนุญาตขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่าได้ไม่เกิน 10 วัน เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวจะมีผู้มาจำนวนมาก

อนึ่ง สำนับพระบรมราชโองการให้บริการ หากเป็นเวลาปกติแล้ว (เดือน ม.ค.-ก.ย.) สามารถออกใบอนุญาตขยายทดลองทดสอบและค้าของเก่าได้ไม่เกิน 1-2 วัน

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

ส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

◎ แนวการการพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

ผลจากการปรับปรุงพัฒนา ปรากฏว่าผู้ประกอบการได้รับการบริการต่ออายุใบอนุญาตขาดเร็วขึ้นและผู้ประกอบการได้รับใบอนุญาตเร็วขึ้นกว่าเดิมไม่เกิน 1-2 วัน ในกรณีช่วงเวลาปกติเดือน ม.ค.-ก.ย. และไม่เกิน 10 วัน กรณีในช่วงที่มีประชาชนใช้บริการมากที่สุด (ช่วงที่กฎหมายกำหนด) เดือน ต.ค.-ธ.ค. ของทุกปี ทำให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการและภาคลักษณ์ที่ต้องศูนย์บริการประชาชน กองการปักครอง

จำนวนผู้มาขออนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่า 3 ปี ย้อนหลัง(ปี 2549-2551) มีดังนี้

ปี	รายยอด คลาด (ราย)	ใบรวม วัตถุ (ราย)	เพชร ทอง (ราย)	รถยนต์ (ราย)	จีนฯ (ราย)	รวมผู้รับ บริการ (ราย)	ค่าธรรมเนียม ที่จัดเก็บได้ (บาท)
2549	37	128	1,598	573	4,398	6,734	44,422,500
2550	43	132	1,681	594	4,263	6,713	44,875,000
2551	36	127	1,650	741	4,370	6,924	46,035,000

จากข้อมูลสถิติในแต่ละปีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการปักครองมีนายตรวจตาม พ.ร.บ. ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พุทธศักราช 2474 ออกตราจิตตามสถานประกอบกิจการ ที่ไม่มีใบอนุญาต โดยแจ้งให้มาขอใบอนุญาตขายทอดตลาดและค้าของเก่าที่ ศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดฐานประกอบกิจการ โดยไม่มีใบอนุญาตหรือประกอบกิจการ โดยใบอนุญาตขาดต่ออายุแล้วแต่กรณี จากสถิติตั้งกล่าวแม้จะมีผู้รับบริการมากขึ้นทุกปี แต่เนื่องจากการพัฒนาระบบทেคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยขึ้น ประกอบการภารกิจของบ้านๆ ให้ปฏิบัติราชการแทนของอธิบดีกรมการปักครองในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ออกใบอนุญาต จึงทำให้การให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในภาพรวม ต่อกรมการปักครอง กระทรวงมหาดไทย

รางวัลดีเด่น (รายกรอบงาน)

กรอบงาน การปรับเปลี่ยนปรับคติจราจรสู่สู่สาธารณะ

หน่วยงาน สถาบันต่อรองครุศาสตร์บุคคล สำนักงานต่อรองฯแห่งชาติ

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

อำนวยและหน้าที่ของตัวร้ายในงานของสถานีตำรวจน้ำมีเป็น 4 ด้านหลักคือ

- การบริหารและบริการทั่วไป
- การอำนวยความสะดวกด้วยเทคโนโลยีทางอาชญา
- การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- การควบคุมและจัดการอาชญา

สำหรับงานที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดบน สถานีตำรวจนครบาลคือ การเบริญเที่ยบปรับคติจราจรสู่สู่สาธารณะ 25 ราย

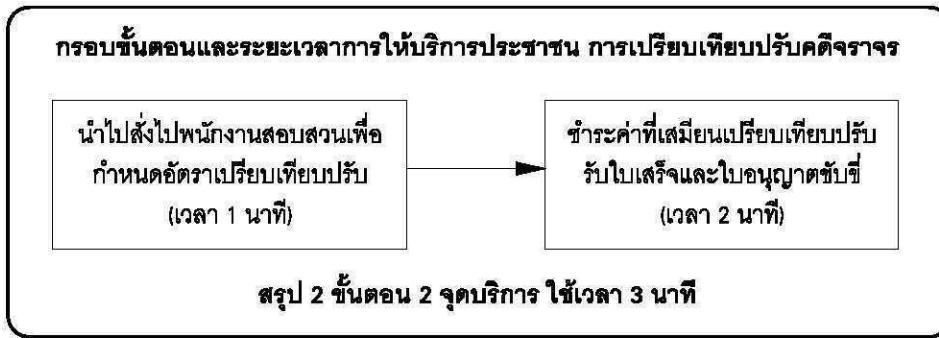
● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การให้บริการเบริญเที่ยบปรับคติจราจรสู่สู่สาธารณะ เมื่อก่อนจะใช้เวลานานเนื่องจากเจ้าหน้าที่ ตัวร้ายฝ่ายจราจรซึ่งบังคับใช้กฎหมายมีจำนวนมาก และมีผู้กระทำการผิดคดีจราจร มีจำนวนมาก เช่นกัน แต่มีเจ้าหน้าที่ เบเริญเที่ยบปรับอยู่เพียงคนเดียว ระบบบริหารจัดการสิ่งต่าง เช่น การจัดเก็บใบขับตัว กรณีก่อนรวมทักษะการปฏิบัติหน้าที่ การบริการ และ การประสานงานกันไม่ดีพอ ประกอบกับกับเดิมจัด พนักงานสอบสวนเริ่มเพียง 1 คน และครอบคลุม และขั้นตอนเดิม กำหนดระยะเวลาการดำเนินการไว้ถึง 30 นาที ผู้รับบริการเบริญเที่ยบปรับคติจราจรสู่สู่สาธารณะ โดยเฉพาะบางช่วงเวลา จะมีผู้มาใช้บริการพร้อมๆ กันจำนวนมาก

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

จากการวิเคราะห์ขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติราชการของเดิมแล้ว ปรากฏว่าใช้ ระยะเวลา นานเกินไป จึงได้ค้นคิดหาเทคนิคและวิธีการใหม่ โดยหลังจากการปรับปูนภาระบริการ ให้จัดระบบการ บริหารจัดการใหม่ โดยจัดระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บ ในขั้นต้องให้ง่ายต่อการค้นหาเพื่อศึกษาให้ผู้เสียค่าปรับโดย เร็วที่สุด การอบรมทักษะ และการบริการที่ดี รวมทั้ง การจัดเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอ กรณีมีผู้ใช้บริการ จำนวนมากสามารถใช้เวลาแทนเช่น มาตรฐานเหลือได้ ทันที และได้จัดพนักงานสอบสวนมีจำนวนเบริญเที่ยบ ปรับให้จำนวน 2 นาย ตลอด 24 ชั่วโมง แต่เดิมใช้เวลา 30 นาที เหลือ 3 นาที ซึ่งผลปรากฏว่าสามารถ ลดระยะเวลาลงได้ถึงร้อยละ 90

● แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



◎ แนวคิด วิถีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

สถานีตำรวจนครบาลบุคคลให้ความสำคัญ
อย่างสูงกับการบริการประชาชนตลอดมา ผู้บริหารได้
ประนูนอบรมปลูกฝัง ทั้งด้วยตนเองและจัดโครงการฝึก
อบรมโดยเชิญวิทยากร จากบุคคลภายนอกทุกรายละเอียด
ตลอดมาให้สอดคล้องกับต้นแบบเดิมๆ ของตำรวจนายผู้ใต้
อำนาจปกครองมาเป็นผู้บริการรับใช้ประชาชนและ
ดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อเพิ่มชีดความสามารถในการ
สร้างความเป็นเลิศด้านการบริการประชาชน

- เชื่องทาง หรือวิธีการ การรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

สถานีตำรวจนครบาลบุคคลโลได้ดำเนินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจน้ำเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนได้รับคะแนนเป็นอันดับที่ 1 ของกองบัญชาการตำรวจนครบาลเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน ซึ่งตามโครงการดังกล่าว และตามตัวชี้วัดระดับความเชื่อและยอมรับในคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน Front office ของ ก.พ.ร. กำหนดให้ สำรวจน้ำความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งผู้บังคับบัญชา สถานีตำรวจนครบาลบุคคลโล ได้ให้ความสำคัญกับ การดำเนินการอย่างจริงจังให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง โดยได้ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั้งการ บริการภายนอกและภายนอกสถานีตลอดมาในทุกๆ เดือน เพื่อกำหนดข้อมูลมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขในจุด ที่ด้อยหรือบกพร่องต่อไป

- วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนต้องทราบ
ทัศนคติที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจและต้องลงบ
ลังภาพถ่ายณ และทัศนคติที่ไม่ดีจากที่เคยเห็นว่ามัก
ใช้อำนาจบ้าคลั่งอยู่แล้ว จึงเป็นภาพลบต่อ
ประชาชนออกไปให้ได้โดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
ทุกแห่ง เป็นที่ยอมรับในสังคม

เป็นเลิศในด้านภาพการให้บริการ ให้สมกับการปลูกฝัง
ค่านิยมและวิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 8
กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ว่า “บริการติดเชือกญาติ
พิทักษ์รายรากศอนกรอบครัว”

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอ่านนวยความความสัมภาก

การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของสถานี
ตำรวจนครบาลบุคคลใด ยึดถือเที่ยบเคียงตามจุดเด่น
การบริการสูงสุดของธุรกิจการบริการชั้นนำของภาค
เอกชนที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติ เช่น การ
บริการของธนาคาร โรงแรมชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ
หรือสนามบินนานาชาติ เมืองตัน

● การกำหนดรูปแบบการดำเนินวิธีความสัมภាន

การอ่านวายความสะเด็กต้องกระทำทุกๆ ดี สัมผัสนิริการ ดังนี้

- จัดที่จอดรถที่สะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ
 - จัดเจ้าหน้าที่ประจำบริการที่จอดรถให้กับผู้มาราชการ
 - จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการอย่างดี
ยั่งแจ่มใส custody แนะนำการบริการ และมีผู้บังคับ-
การระดับสูง custody ตรวจสอบกำกับดูแลตลอดเวลา
 - จัดแม่บ้าน custody รักษาความสะอาดทั้งห้อง
Stop Services และห้องน้ำ พร้อมทั้ง custody บริการ
หรือกาแฟแก่ผู้มาใช้บริการ
 - มีที่นั่งจำนวนหนึ่ง custody พิมพ์ โทรศัพท์ LCD จอยินดุล
อินเทอร์เน็ตพาร์ค บริการขณะพัก custody
 - มีของที่ระลึกเล็กๆ น้อยๆ แก่ผู้มาใช้บริการ
โอกาส

- จัดพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่เบริรับเที่ยบปรับ อย่างเพียงพอและบริการอย่างเป็นกันเอง ถูกต้อง โปร่งใสรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อสร้างความประทับใจ จนกระตุ้นให้เสรีๆ เรียบร้อยจนถึงการขับรถออกจากสถานี ตำรวจโดยมีเจ้าหน้าที่บริการส่ง ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงร้อยละ 89

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพู้บเริ่หาร และการเรียนรู้

ผู้บริหารสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติให้สวัสดิการ ที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอบรมกำลังการปฏิบัติงานกึ่งการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กันกับการพัฒนาการบริการสมัยใหม่ตลอดเวลา

● การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์

จัดให้มีโครงการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่โดยนำวิทยากรจากภายนอก เนื่อง ห้องสรรพสินค้าบีกีมารีส่าอบรมให้ความรู้ถึงหลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและหลักการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจของธุรกิจภาคเอกชน เป็นต้น

◎ แนวการการพัฒนาในอนาคต

การพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีแก่ประชาชน ฝึกอบรมไปปั้นเจ้าหน้าที่ใหม่ดูนิ่ง การหยุดอยู่กับที่ เปรียบเหมือนการเดินถอยหลัง ตั้งนั้นการที่จะพัฒนา การบริการต้องศึกษาห้ามเดินให้ทันโลกสมัยใหม่ตลอดเวลาโดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปรียบเทียบกับหน่วยงาน ข้างเคียงและหน่วยงานธุรกิจภาคเอกชน เพื่อการ ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้เสียภาษีเจ้าของประเทศที่เข้าร่วมการต้องบริการรับใช้โดย ยึดหลักของการบริหารจัดการที่ดี Good Governance สร้างเสริมและก้าวขึ้นการปฏิบัติหน้าที่สำรวจให้มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ต่อสังคมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อยังผลให้เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ลบคติที่ไม่ดีต่อสาธารณะการตำราจและเข้าร่วมการท้าไปโดยส่วน รวม 



รางวัลเด่น (รายกรอบงาน)

กรอบงาน การเปรียบเทียบปรับค่าจ้าง

หน่วยงาน สถาบันต่อรองภูมิเมืองสบุตรปราการ สำนักงานต่อรองแห่งชาติ

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนที่กระทำผิดตามกฎหมาย พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ศ.2522 และ พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ.2522 และถูกเจ้าพนักงานตำรวจนำออกใบสั่งจราจร ซึ่งมีหน้าที่จะต้องชำระค่าปรับจราจรที่สถานีตำรวจนครบาล ซึ่งในแต่ละเดือนมีผู้มาชำระค่าปรับคดีจราจร ประมาณเดือนละ 6,000 ราย เฉลี่ยวันละ 200 ราย เมื่อตัวเยหพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล เมืองสมุทรปราการ มีขนาดใหญ่พื้นที่ 169.68 ตารางกิโลเมตร ประชากรจำนวน 600,000 คน

● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ให้บริการ 3 ชั้นตอน ให้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน ใช้เวลาปฏิบัติงาน 15 นาที เริ่มจาก

- ผู้มาชำระค่าปรับยื่นเอกสาร พนักงานสอบสวนตรวจสอบเอกสาร พิจารณาอัตราค่าปรับ และสั่งเบรียบเทียนปรับ

- เจ้าหน้าที่เบรียบเทียนปรับ ตรวจสอบเอกสาร ดำเนินการเบรียบเทียนปรับ รับชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงิน

- เจ้าหน้าที่ธุรการจราจร คืนหาใบอนุญาตขับขี่ และนำคืนใบอนุญาตขับขี่

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ให้บริการ 1 ชั้นตอน ให้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คน ใช้เวลาปฏิบัติงาน 3 นาที

- ผู้มาชำระค่าปรับยื่นเอกสารที่จุดบริการประชาชน (ONE STOP SERVICE) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบรียบเทียนปรับตามอัตราที่กำหนด รับชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน คืนหาใบอนุญาตขับขี่ นำคืนใบอนุญาตขับขี่

◎ แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

การปรับเปลี่ยนคุณภาพบริการประชาชนเป็นแบบ ONE STOP SERVICE แยกช่องเคาน์เตอร์บริการในแต่ละด้านอย่างชัดเจน ใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อให้บริการตามลำดับ นำข้อกำหนดข้อต่อรองคดีจราจรของสำนักงานตำรวจนแห่งชาติ เรื่องการเบรียบเทียนปรับผู้กระทำผิดตาม พ.ร.บ.จราจร พ.ศ.2522 มาใช้เป็นมาตรฐานในการเบรียบเทียนปรับ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจนายเพียงคนเดียวสามารถรับชำระค่าปรับคดีจราจรตามอัตราที่กำหนดได้ รวมทั้งการจัดเก็บใบอนุญาตขับขี่ไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการค้นหาและนำคืนใบอนุญาตขับขี่ได้แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ทั้งยังได้นำระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บบันทึกข้อมูล ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้นำใบสั่งจราจรมา สามารถสืบกันข้อมูลเพื่อขอรับชำระค่าปรับจราจรได้อย่างรวดเร็ว

◎ แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การให้บริการชำระค่าปรับคดีจราจร ซึ่งจะต้องมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจนครบาล และมีผู้กระทำผิดบางส่วนที่ไม่สามารถมาติดต่อขอชำระค่าปรับได้ในเวลาทำการ ทำให้มีการอยาดทะเลบเนื่อง ไม่สามารถต่อภาษีทะเบียนรถได้ จึงได้เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่ วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง จัดให้มีการทำแบบแสดงความคิดเห็น สงให้เจ้าหน้าที่โดยตรงหรือส่งผ่านผู้รับความคิดเห็น จัดจุดประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยบริการแนะนำให้เกิดความสะดวก และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ตลอดเวลา

◎ แนวคิด วิธีการในการดำเนินการอ่านวยความสอดคล้อง

ในการให้การบริการรับคำรำคราบคดีจากสถานีตำรวจนครบาลเมืองสมุทรปราการ ได้เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด และได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยให้คำแนะนำ พร้อมให้ระบบบันทึกข้อความด้วยตัวเอง จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่สะดวกต่อการติดต่อ มีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ มีบริการหนังสือพิมพ์ หนังสืออ่านเล่น และโทรศัพท์ให้เช่า รวมทั้งจุดบริการน้ำดื่ม และประชาชนสามารถเข้าถึงชื่อของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสมุทรปราการ ทาง INTERNET เพื่อทราบเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอน อัตราค่าปรับจาก รวมถึงสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสมุทรปราการ

◎ แนวคิด วิธีการของพัฒนาการในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกัน มีการบริการหารือกับหน่วยราชการและหน่วยงานเอกชนอื่นๆ ท้าให้ได้แนวทาง วิธีการใหม่มาปรับปรุงงาน และถ่ายทอดความรู้กันภายในหน่วยงาน จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติโดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการตามโครงการ SERVICE MINDS และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

◎ แนวคิดในการพัฒนาต่อไป

มีเป้าหมายในการพัฒนาด้านบุคลากร เพื่อให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือร่วมใจกัน มีใจบริการประชาชน สร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้รับบริการ และเป้าหมายการพัฒนาด้านระบบงาน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้มากขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และการปรับปรุงพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยใช้ของความรู้ภายในหน่วยงานและจากภายนอกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน 



รางวัลเด่น (รายกรอบงาน)

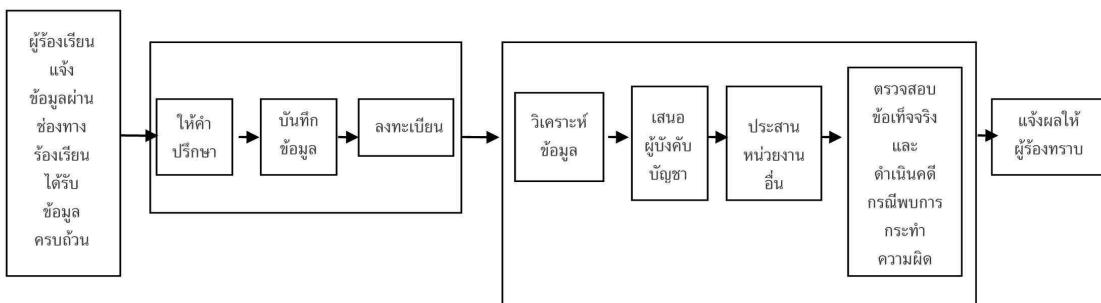
กรอบงาน การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรม

ในการซื้อสินค้าและบริการ

หน่วยงาน กรมการค้าภายใน

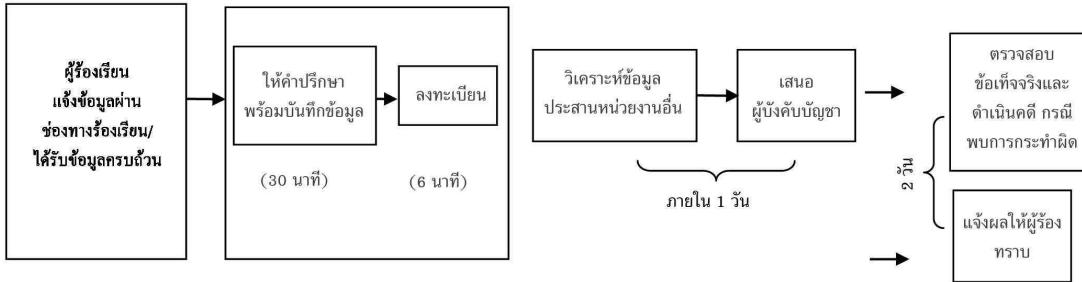
◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการค้าภายในมีภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การคุ้มครองผู้บริโภคและแก้ไขปัญหาผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น ราคาสินค้าเกินจริง การโงนนำหนักสินค้า เป็นต้น โดยจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคากลางและบริโภคสินค้า และเปิดสายด่วน 1569 เพื่อให้บริการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคขึ้นมาจากปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะด้านราคา บริโภค และความไม่เป็นธรรมทางการค้า รวมทั้งแนะนำ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหานี้เบื้องต้น เจ้า้าใกล้เกลี่ย และบริการข้อมูลแก่ผู้บริโภคและประชาชนทั่วไป ซึ่งมีผู้มาใช้บริการในแต่ละปีมากกว่า 8 พันราย และเพิ่มขึ้นเรื่อยเนื่อง เพราะกระบวนการค้าภายในมีแนวคิดในการทำงานที่ว่า “รับทุกเรื่องและไม่ปัดภาระในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค” ซึ่งสภาพการปฏิบัติงานเดิมมี 9 ขั้นตอน และใช้เวลาทั้งกระบวนการ 7 วัน ดังนี้



◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

ด้วยแนวคิด “คุณภาพ คือ การปรับปรุง” และเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนทำได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนคลายทุกข์ และลดความเดือนร้อนลง หัวหน้าส่วนราชการและผู้บริหารระดับสูงของกรมการค้าภายในจึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงงานซึ่งมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยศึกษาวิเคราะห์จุดล่าช้าของกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการด้วยการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้เร็วขึ้นด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ และยุบขั้นตอนการทำงานทำให้สามารถลดขั้นตอนการให้บริการเหลือ 7 ขั้นตอน และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการโดยเฉลี่ย 3 วัน คิดเป็นระยะเวลาที่ลดลงได้ร้อยละ 57.14 ดังนี้



กรรมการค้าภายในได้กำหนดมาตรฐานเพื่อควบคุมกระบวนการทุกขั้นตอนตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาจนกระทั่งแจ้งตอบผู้ร้องเรียน รวมทั้งการสร้างทักษะและความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากรภายในได้กระบวนการ ทำให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค คือ “ให้ความสำคัญกับทุกคำร้องเรียน” และสื่อสารลงสู่ผู้บริโภค รวมทั้งนำทีมในการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงบริการในด้านอื่นอีกด้วย

- เพิ่มช่องทางต่างๆ ในการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน คือ แจ้งด้วยตนเองที่กรรมการค้าภายใน แจ้งผ่านโทรศัพท์ โทรสาร Internet E-mail และรถสายตรวจของกรมการค้าภายใน

- จัดทำระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และใช้ในการติดตามความคุณให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีระบบแจ้งเตือนแบบไฟเตือน ถ้าการทำงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

- จัดทำระบบสารสนเทศการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบสารสนเทศเชิงพื้นที่ (GIS) มาช่วยสนับสนุนในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น พื้นที่ที่ต้องเฝ้าระวังเนื่องจากมีการร้องเรียนมาก ประมาณเจ้อที่ถูกร้องเรียน เป็นต้น เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการกำกับตรวจสอบและบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้ลดลง

- นำเทคโนโลยีสารสนเทศ GPRS มาใช้ในรถสายตรวจ ทำให้สามารถควบคุมติดตามการปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดเวลาโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการประสานสั่งการในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ในพื้นที่ได้โดยตรง ซึ่งจะทำให้เรื่องเร่งด่วนได้รับการแก้ไขรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายด้วย

- นำข้อมูลร้องเรียนผ่านสายด่วนของรัฐบาล (1111) ข้อมูลร้องเรียนผ่าน website ต่างๆ เช่น www.manager.co.th และ www.pantipcom เป็นต้น มาปรับปรุงงานเพื่อลดความไม่พอใจและข้อร้องเรียน

- มีหน่วยเคลื่อนที่ทำการตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

- มีการเรียนรู้มาซิกเครือข่ายแม่บ้าน 1569 มาเป็นระบบอีเมืองให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ รวมทั้งสามารถให้ความเห็นแก่กระบวนการค้าภายในด้วยเช่นกัน

◎ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

กรรมการค้าภายในมีแนวคิดว่าการซ่อมเหลือผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับผู้ร้องเรียนที่มารับบริการให้เข้ามา “มีส่วนร่วม” เป็น “เครือข่าย” ใน การบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยพัฒนาฐานข้อมูลของผู้รับบริการให้สมบูรณ์และเป็นปัจจุบันเพื่อใช้ประโยชน์ในการติดต่อเชิญมาร่วมเป็น “สมาชิกเครือข่าย แม่บ้าน 1569” ซึ่งมีประมาณ 5,000 คนทั่วประเทศ จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นผู้รับบริการและนำความคิดเห็นมาสรุปเพื่อปรับปรุงงาน รับฟังข้อร้องเรียน



และข้อคิดเห็นของประชาชนในเชิงรุกโดยผู้บริหารและคณะจะเดินทางไปตรวจเยี่ยม/รับฟังความต้องการเป็นประจำเพื่อกอบทุกสัปดาห์ การจัดประชุมกลุ่มย่อย ผู้ร้องเรียนซึ่งมาร่วมเป็นเครือข่ายปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ได้เริ่มมายield ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการลดความตื่นตัวของตนลงได้โดยเร็ว

◎ การดำเนินการการอำนวยความสะดวก

เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของประชาชน การให้บริการจึงมุ่งเน้นที่ “การลดความเป็นราชภัฏ” ผู้ร้องเรียน “เข้าถึงหรือติดต่อได้ง่าย” โดยลดอุปสรรค หรือความไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการ รวมทั้งพยายามลดภาระหรือค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการด้วย ดังนี้

- จัดระบบการบริการให้ได้มาตรฐาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคสินค้า พร้อมทั้งจัดสำนักงานให้มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการขอรับบริการ เช่น มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กำหนดแบบฟอร์มและจัดทำตัวอย่างการกรอกคำร้องเรียน เป็นต้น

- เปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งช่องทางหลัก คือ สายด่วน 1569 โดยวันทำการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30-19.30 น. วันเสาร์เวลา 8.30-16.30 น. พร้อมกับขยายไปในภูมิภาคครบถ้วนทุกจังหวัด และช่องทางอื่นๆ เช่น เว็บไซต์ กระดานข่าว โทรสาร ตู้ปณ. 156 เป็นต้น นอกจากนี้

- เปิดชุดบริการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นในแหล่งชุมชนช่วงเทศบาล เช่น สถานีขนส่ง เป็นต้น เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและดูแลป้องกันไม่ให้มีการจราจรส่อเเสงเมืองผู้ดี

- จัดระบบฐานข้อมูลช่วงสารสำหรับตอบข้อสงสัยให้สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้เป็น

องค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการลดความตื่นตัวของตนลงได้โดยเร็ว

◎ การส่งเสริมของผู้บริหารในการการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้บริการจะกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางอย่างชัดเจนในการส่งเสริมการจัดการความรู้ อีกทั้งเข้าร่วมปฏิบัติงานด้วยช่องเป็นการสร้างวัฒนธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตามเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีการเรียนรู้ตลอดเวลา จึงมีการดำเนินการ ดังนี้

- สร้างความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึก ในการให้บริการ และยกมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในสวนกลาง และภูมิภาค

- จัดทำคู่มือ และแนวทางปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียน และการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนจะปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน

- จัดทำสารสนเทศเพื่อผู้บริโภค โดยนำความรู้ที่ได้จากผู้ร้องเรียนหรือประสบการณ์ที่ได้จากการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น การแก้ไขปัญหาการหลอกหลวงเครื่องใช้ไฟฟ้า อุบัติเหตุ เป็นต้น มาจัดทำเป็นเอกสารเพื่อเผยแพร่แก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริโภค รายอื่น เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันการถูกเอาเปรียบ

- การลงเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับเครือข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- การเรียนรู้จากหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน เช่น การศึกษาดูงาน Call Center ของการไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น

นอกจากการกระจายความรู้และแบ่งปันประสบการณ์ภายในองค์กรแล้วผู้รับบริการแล้วศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า (สายด่วน 1569) ยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานหรือองค์กรอื่นเข้ามาศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์รวมกันด้วย เช่น กรมการขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมควบคุมโรคติดต่อ เป็นต้น รวมทั้ง ม่องค์กรชุมชนผู้บริโภคจากประเทศต่างๆ เช่น ลาว กัมพูชา มาเลเซีย ญี่ปุ่น เป็นต้น มาศึกษาดูงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้วยเช่นกันซึ่งถือเป็นการขยายแนวคิดในการพัฒนางานแก่เครือข่าย

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การทำงานต่อไป

กรมการค้าภายในกำหนดแนวทางในการพัฒนางานโดยการจัดทำโครงการ “สู่กรีดแห่งแม่” เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก มีภาระคุ้มกัน และมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น โดยการผลักดันให้เบ畏ชนเด่นด้วยในการปักป้องผลประโยชน์ของตนเอง การเผยแพร่ชุดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคผ่านทางอินเตอร์เน็ต และการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) เพื่อให้ ผู้บริโภคได้รับบริการที่รวดเร็ว 



รางวัลเด่น (รายกรอบงาน)

กรอบงาน การออกแบบและแก้ไขรายการใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522

รถยนต์ พ.ศ. 2522

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 กรมการขนส่งทางบก

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

การออกใบแทนและการแก้ไขรายการใบอนุญาตขับรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 เป็นงานบริการแก่ผู้มีใบอนุญาตขับรถแล้ว แต่มีความประสังค์ขอรับใบแทนใบอนุญาต ขับรถฉบับเดิม เนื่องจากชำรุดหรือสูญหาย และหรือมีความประสังค์ที่จะขอแก้ไข เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ ในใบอนุญาตขับรถ เช่น การแก้ไขชื่อ-สกุล ที่อยู่ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละวัน มีผู้ขอรับบริการเกี่ยวกับการออกใบแทนใบอนุญาต ขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์โดยเฉลี่ยประมาณวันละ 85 ราย และขอรับบริการเกี่ยวกับการแก้ไขรายการใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์โดยเฉลี่ยประมาณวันละ 76 ราย รวมเฉลี่ยประมาณวันละ 161 ราย หรือประมาณเดือนละ 3,542 ราย โดยการปฏิบัติตามทั้งสองกระบวนการจะมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน 5 ขั้นตอน 1 จุดบริการ โดยมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 40 นาที

ขั้นตอนที่ 1 รับคำขอและตรวจสอบหลักฐาน

ขั้นตอนที่ 2 ชำระค่าธรรมเนียมพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน

ขั้นตอนที่ 3 คืนต้นเข้าใบอนุญาต จัดพิมพ์ใบอนุญาต ตัดติดกุป

ขั้นตอนที่ 4 นายทะเบียนตรวจสอบความถูกต้องและลงนาม

ขั้นตอนที่ 5 จ่ายใบอนุญาต

◎ สภาพการปฏิบัติงานใหม่ภายหลังจากการปรับปรุงบริการ

รวมกระบวนการการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถ และกระบวนการการแก้ไขรายการใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์รวมเป็น 1 กระบวนการ สภาพการปฏิบัติตามใหม่ มีจำนวน 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ (one stop service) โดยบันทึกคำขอด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบหลักฐาน ชำระค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จรับเงิน ถ่ายรูป จัดพิมพ์ใบอนุญาต ตรวจสอบความถูกต้อง จ่ายใบอนุญาตให้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่เพียง 1 คน และใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 10 นาที (ลดระยะเวลาลงได้คิดเป็นร้อยละ 75)

◎ การปรับปรุงบริการ

- วิธีการในการดำเนินการปรับปรุงบริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

จัดทำระบบฐานข้อมูลผู้รับใบอนุญาตขับรถ ที่มีความครบถ้วนถูกต้อง โดยการเริ่มต่อใช้ข้อมูลที่เป็นรายภาระของสำนักบริหารราชการที่เปลี่ยน กระบวนการ ปกคล่อง กระบวนการนี้เป็นมาตรฐานที่ดีที่สุดของประเทศไทย ซึ่งช่วยให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว และประยุกต์มากขึ้น รวมทั้งลดการใช้เอกสารประจำตัวการยื่นคำขอดำเนินการต่างๆ พร้อมกับให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติตามแทนกันได้ ตลอดจนมีการประสานซึ่งกันและกันบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ และเพิ่มทักษะการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ

◎ แนวคิดในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

หน่วยงานกำหนดดุลพุงหมายในการให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยมีหลักการที่สำคัญให้เจ้าหน้าที่ดีอภิบาล คือ “ประชาชน ผู้มีสิทธิต่อราชการทุกคนจะต้องได้รับบริการที่ดี จนเกิดความพึงพอใจและประทับใจอย่างมาก ที่สุด” ซึ่งมีวิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และบริการดังนี้

- มีช่องทางหรือวิธีการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนหลายช่องแบบเช่น แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ ตู้รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร และสื่อต่างๆ จัดให้มีคอมพิวเตอร์โดยวิธีสมัชชัน (touch screen) เพื่อให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจเป็นต้น
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเข้าไปสอบถามความและให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยอ่อนโยนที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มี service mind

◎ วิธีการในการดำเนินการดำเนินความสะดวก

ด้วยแนวคิดที่ให้บริการที่เป็นเลิศ และมุ่งมั่น ต่อการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer focus) สำนักงานจึงเปิดบริการให้แก่ประชาชน ตั้งแต่ เวลา 07.30 น. และมีนิยามพากลางวัน พร้อมกับ จัดเตรียมสถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดนิ่ง ตลอดจนการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อม และเพียงพอ ต่อการให้บริการตลอดเวลา

◎ วิธีการในการส่งเสริมการปฏิบัติงานและ การเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ ของพัฒนาริหาร

การมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกระดับเป็นแนวคิด ที่ผู้บริหารใช้เป็นหลักในการส่งเสริมการทำงานของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถทั้งการทำงาน เป็นทีม การมีส่วนร่วม การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยจัดให้เจ้าหน้าที่ ทุกคนในหน่วยงานเข้ารับการอบรมในโครงการ “เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2”

◎ แนวการในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

หน่วยงานได้กำหนดแผนการพัฒนาบริการ ประชาชนให้ได้รับการบริการที่สะดวก快捷เร็วขึ้น โดยจะดำเนินการปรับปรุงระบบงานและเพิ่มช่องทาง การให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถติดต่อขอรับบริการงานด้านใบอนุญาตขับรถได้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) และได้มีการนำ นวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ มาให้ บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ด้านการทดสอบสมรรถภาพ ของร่างกาย การทดสอบขับรถ เป็นต้น การให้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนและทาง ราชการได้รับประโยชน์จากการประยุกต์ดังบประมาณ และเวลา ให้ได้มากที่สุด



รางวัลตีต่อ (รายกรณ์บวนงาน)

กรณ์บวนงาน การให้บริการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคป่ากและเท้าเปื่อย ในภูมิภาค เอเชียตะวันออกเฉียงใต้

หน่วยงาน ศูนย์วัังอิงโรคป่ากและเท้าเปื่อย ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กรมปศุสัตว์

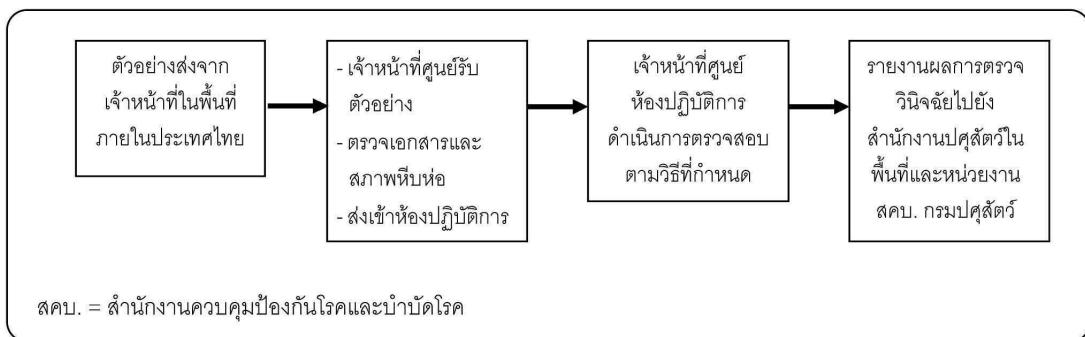
◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ศูนย์อังอิงโรคป่ากและเท้าเปื่อย ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สถาบันศูนย์ภาษาพืชศาสตร์แห่งชาติ กรมปศุสัตว์ มีบทบาทและการกิจหน้าที่ คือ 1. การบริการตรวจวินิจฉัยโรคป่ากและเท้าเปื่อยจาก ตัวอย่างเชื้อทั้งในและต่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ และประเทศไทยสมาชิก ASEAN 2. ผลิต ชุดตรวจวินิจฉัย FMD Reagent kit สำหรับตรวจวินิจฉัยโรค เพื่อแยกจำยะและจำแนกให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ 3. ดำเนิน การด้าน Quality Assurance (QA) system ในกระบวนการตรวจสอบห้องปฏิบัติการให้ได้คุณภาพและมาตรฐานสากล 4. วิจัยและพัฒนาวิธีการตรวจสอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ความจำเพาะและความแม่นยำสูง 5. ดำเนินการวิจัยและแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ FMD Vaccine ให้นำไปใช้ในห้องปฏิบัติการ 6. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพวัสดุที่ใช้ในการคัดเลือก Seed virus vaccine และการถ่ายทอดเชื้อไวรัส เป็นศูนย์กลางเครือข่ายห้องปฏิบัติการด้านโรคป่ากและเท้าเปื่อยทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสุ่ม抽查ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะสมาชิกในกลุ่ม South East Asia Foot and Mouth Disease (SEAFMD) Control Campaign และสมาชิก ASEAN นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีทางวิชาการให้กับสุ่ม抽查ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานห้องปฏิบัติการในภูมิภาคให้เป็นที่ยอมรับขององค์กรต่างประเทศ เช่น OIE, FAO, WRL, IAEA, JICA เป็นต้น

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนปรับปรุงการให้บริการ

เดิมงานบริการของศูนย์จะมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบด้านการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคป่ากและเท้าเปื่อยจากตัวอย่างเชื้อและเชื้อรุนแรงจากพื้นที่ที่เกิดโรคระบาดเฉพาะภัยในประเทศไทยนั้นและตรวจสอบระดับภูมิคุุ้มกันในสัตว์ให้กับหน่วยงานผลิตวัสดุเช่นโรคป่ากและเท้าเปื่อย หน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ เช่น สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด (ปศจ.) และสำนักสุขศาสตร์และสุขอนามัย (สสอ.) ทั่วประเทศ รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ นอกกรมปศุสัตว์ เช่น มหาวิทยาลัยและภาคร่องค์การต่างประเทศ เช่น OIE, FAO, WRL, IAEA, JICA เป็นต้น

แผนผังแสดงขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยโรคป่ากและเท้าเปื่อยแบบเดิม



◎ แนวคิดในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ

สืบเนื่องจากการประชุมประจำปีของ OIE Sub Commission Meeting for Foot and Mouth Disease in South East Asia ซึ่งมีประเทศไทยสมาชิก OIE ในกลุ่มภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วยผู้แทนจากประเทศสมาชิก 7 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา พม่า มาเลเซีย เวียดนาม ลาว พิลิปปินส์ และประเทศไทย ได้มีมติและเสนอให้มีการจัดตั้งห้องปฏิบัติการที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญด้านโรคป่ากและเท้าเปื่อย เพื่อจัดตั้งเป็นหน่วยงานและแหล่งอ้างอิงด้านโรคป่ากและเท้าเปื่อยในภูมิภาคนี้ เพื่อวัตถุประสงค์เป็นศูนย์กลางเรื่องข้อมูลการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ แหล่งศึกษาวิจัยโรคป่ากและเท้าเปื่อย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี และเป็นที่ให้คำปรึกษาและให้ความร่วมมือ ระหว่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยมีความพร้อมและเป็นไปได้ในด้านศักยภาพห้องปฏิบัติการและขีดความสามารถในการบุคลากรที่จะเป็น Regional Reference laboratory for FMD in South East Asia ทั้งนี้กรมปศุสัตว์โดยศูนย์อ้างอิงโรคป่ากและเท้าเปื่อยฯ มีความต้องปฏิบัติการที่มีความปลอดภัยทางชีวภาพ ระดับ 3 หรือ Biosecurity Laboratory Level 3 (BSL- 3) ที่สามารถให้บริการด้านการตรวจหาเชื้อโรคป่ากและเท้าเปื่อยจากตัวอย่างทั้งภายในและต่างประเทศ ในขณะเดียวกันยังสามารถตรวจวินิจฉัย

โรคป่ากและเท้าเปื่อยชนิดที่ไม่มีระบบในประเทศไทย หรือชนิด Exotic serotype หรือ Exotic strain ได้อย่างปลอดภัย หากประเทศไทยสามารถจัดตั้งเป็นแหล่งอ้างอิงโรคป่ากและเท้าเปื่อยได้ จะเป็นประโยชน์ในด้านยกระดับคุณภาพและมาตรฐานห้องปฏิบัติการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและต่างประเทศให้ความเชื่อมั่นต่อประเทศไทย ซึ่งจะเป็นก้าวหนึ่งของความสำเร็จในเวทีการค้าโลกในอนาคตในด้านอุดสาหกรรมคุสต์ดิวайн

◎ วิธีการปรับปรุงการให้บริการ

มีการดำเนินงานตรวจหาเชื้อโรคป่ากและเท้าเปื่อยโดยใช้ระบบการทำงานของอาคารปฏิบัติการที่มีความปลอดภัยทางชีวภาพ ระดับ 3 หรือ Biosecurity Laboratory Level 3 (BSL-3) ประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ Microsecurit system สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน OIE ซึ่งระบบหลักที่สำคัญประกอบด้วยระบบป้องกันการรั่วไหลของเชื้อไวรัสสูญญากาศภายนอกอาคารโดยใช้ความดันติดลบ (Negative Pressure System) ระบบบำบัดน้ำเสียทางชีวภาพ (Effluent Treatment System) ระบบดักกรองเชื้อไวรัสทางอากาศ (HEPA Filter System) ที่มีความปลอดภัยสูงด้วยประสิทธิภาพการดักกรองถึง 99.99% ระบบหมุนเวียนอากาศ (Air handling unit) ระบบผลิตน้ำบริสุทธิ์ (Deionized water system) ระบบประตู air locked (Air tight door system) ระบบ Pneumatic Logic control (PLC) และระบบ sensor ต่างๆ เพื่อรักษา



ระบบการทำงานเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในอาคารให้อยู่ในสถานะความดันติดลบตลอดเวลาและควบคุมระบบ PLC ให้ทำงานได้ตามเกณฑ์กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการป้องกันการรั่วไหลของเรื้อริ้วส่องอกอาคาร เป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมและชุมชนบริเวณใกล้เคียงมีความปลอดภัยทางชีวภาพด้วยอาคารปฏิบัติการที่มีความปลอดภัยทางชีวภาพดับ 3 ได้เปิดดำเนินงานมาแล้วรับตัวอย่างจากต่างประเทศแล้วตั้งแต่เดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา มีการนำระบบการบริหารจัดการคุณภาพการทดสอบทางห้องปฏิบัติการซึ่งได้ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2005 ตั้งแต่เดือนกันยายน 2550 (Accreditation No. 1121/2550) จากหน่วยรับรองสำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข และการได้รับการยอมรับดีความสามารถของหน่วยงานจาก OIE ให้เป็น OIE Reference Laboratory for Foot and Mouth Disease อย่างเป็นทางการเมื่อเดือนพฤษภาคม 2552 ในการประชุม OIE Annual general Session ที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส (ตามหนังสือ OIE เลขที่ EEV/SL 35.809 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2552) จะเห็นได้ว่าการบริหารอย่างมีอาชีพด้วยคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล เหล่านี้ ทำให้ศูนย์สามารถบริการตรวจและวินิจฉัยโรคจากตัวอย่างทั้งภายในและต่างประเทศได้อย่างปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล ทำให้ต่างประเทศเกิดความเชื่อมั่นในผลการทดสอบที่มีคุณภาพ มีความถูกต้องเป็นไปตามหลักวิชาการ มีความน่าเชื่อถือและเกิดความพึงพอใจ

มีการสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคปากและเท้าเปื่อยให้ถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้น แสดงถึงมีการสร้างงานบริการโดยให้เทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนวิธีการเติมเพื่อลดการสูญเสียให้กับเกษตรกรและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนราชการ

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ปัจจุบันมีการบริการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคปากและเท้าเปื่อยทั้งในระดับประเทศไทยและระดับภูมิภาคโดยวันออกเฉียดได้ ด้วยระบบคุณภาพและมาตรฐานสากลซึ่งได้รับการรับรองด้วยความสามารถห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005 ปัจจุบันได้รับตัวอย่างที่ส่งมาจากพื้นที่ภายในประเทศไทยและจากต่างประเทศได้แก่ กัมพูชา พม่า ลาว และเมียนมาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี รวมจำนวนตัวอย่างเพิ่มขึ้นติดเป็นร้อยละ 33.5% แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการให้ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจจะพบความพึงพอใจในปี 2551 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก = 47% ดี = 54%

ผู้ให้บริการทั้งในและต่างประเทศให้ความน่าเชื่อถือและมีระดับมาตรฐานความปลอดภัยสูงโดยมีอาคารห้องปฏิบัติการที่มีความปลอดภัยทางชีวภาพระดับ 3 (BSL 3) โดยมีระบบ microsecurity system ภายในอาคารสามารถปฏิบัติงานได้และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีโอกาสเสี่ยงต่อการรั่วไหลของเชื้อไวรัสไปสู่สิ่งแวดล้อมหรือสู่มวลชน ซึ่งดึง ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยุคปัจจุบันปลอดภัย คุณภาพชีวิตมีคุณค่า เพราะมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Microsecurity system ของอาคาร BSL 3 เป็นประจำทุกปี โดยวิศวกรผู้มีประสบการณ์และชำนาญงานอย่างสูง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการทำงานยังคงมีประสิทธิภาพและปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม

◎ ผลจากการปรับปรุงบริการ

ด้วยขีดความสามารถและศักยภาพห้องปฏิบัติการ BSL 3 และความมีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญอย่างสูงในเรื่องโรคปากและเท้าเปื่อย การบริการที่ได้รับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005 ปัจจุบันมีระบบบริหารจัดการและงานบริการทั้งระดับประเทศไทยและระดับภูมิภาคโดยวันออกเฉียดได้ในด้านการตรวจสอบและวินิจฉัยโรค

มีเครือข่ายห้องปฏิบัติการระดับภูมิภาค (SEAFMD Lab network) เป็นศูนย์กลางฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี รวมทั้งการให้คำปรึกษาและประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ศูนย์ซึ่งอยู่ในโควิดปากและเท้าเปื่อย ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการให้เป็น OIE Reference Laboratory for Foot and Mouth Disease ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2552 นับว่าประเทศไทยเป็นแห่งแรกในทวีปเอเชีย และเป็น 1 ใน 6 ของโลก ซึ่งเป็นการนำเชื้อเสียงและความโปรไฟล์มาสู่ประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรมปศุสัตว์ ในด้านความเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ ซึ่งให้ประโยชน์ต่อกรมปศุสัตว์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อต่อรองในเวทีการค้าโลกเกี่ยวกับการตรวจสอบโรคปากและเท้าเปื่อยและลดช่องกีดกันทางการค้าและสามารถเพิ่มขีดความสามารถเพื่อการแข่งขันการส่งออกในด้านอุตสาหกรรมปศุสัตว์ระหว่างประเทศ เป็นการเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับเกษตรกร นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความเชื่อมั่นและคุณภาพในผลการทดสอบสำหรับการยื่นขอจดตั้งเขตปลอดโรคปากและเท้าเปื่อยในพื้นที่เขต 2 ของประเทศไทยตามข้อกำหนด OIE ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในอนาคตอันใกล้

ด้านการวิจัยและพัฒนาการผลิตสารตรวจสอบสำหรับใช้ตรวจวินิจฉัยโรคปากและเท้าเปื่อยทั้งภายในและต่างประเทศ และยังสามารถเจาะจงหรือจำแนกให้กับหน่วยงานศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ประจำภาคของกรมปศุสัตว์ และหน่วยงานต่างประเทศ ทำให้ประยุต์เงินงบประมาณในการสังเข็จจากต่างประเทศได้ปัจจุบันถูกสิ้นล้านบาท หากสามารถจำแนกไว้ให้กับหน่วยงานในต่างประเทศจะเป็นการนำรายได้มาสู่ภาครัฐมากขึ้น

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่เป็นปัญหาหลักคือการสนับสนุนงบประมาณประจำปีจากกรมปศุสัตว์ค่อนข้างน้อยและไม่เพียงพอ ในหมวดงบดำเนินงาน เนื่องจากจำเป็นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงในการจ้างเหมาตรวจสอบและบำรุงรักษา

ระบบ Microsecurity system ของอาคารที่มีความปลอดภัยทางชีวภาพระดับ 3 (BSL 3) ซึ่งต้องใช้งบถึง 1.8-2.0 ล้านบาทต่อปี ซึ่งศูนย์ต้องกลั่นกรองงบประมาณจากหมวดอื่นๆ ทุกปี เพื่อให้การบริหารงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง บางครั้งส่งผลกระทบต่อการใช้เงินงบประมาณในหมวดดังกล่าวไม่เพียงพอ ต้องของบจัดสรรงบเพิ่มจากการปศุสัตว์

◎ บทสรุป

การให้บริการตรวจสอบและวินิจฉัยโรคปากและเท้าเปื่อย ในระดับภูมิภาคเรียกได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่สุด ตัวอย่างเช่น ศูนย์บริการรับตรวจตัวอย่างจากทั่วไปในประเทศไทยและต่างประเทศด้วยคุณภาพและมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025:2005 เพื่อให้การบริหารงานมีคุณภาพอย่างมืออาชีพที่ดี (Good professional practice) ทำให้ได้ผลการทดสอบเป็นที่น่าเชื่อถือ และถูกต้องเป็นไปตามหลักวิชาการ เก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นความลับและเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระดับการบริการที่ได้มาตรฐานสูงสุด

ดังนั้นด้วยศักยภาพและศีลธรรมที่ดี ด้าน ห้องปฏิบัติการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรและความเป็นองค์กรแห่งคุณภาพดังกล่าวข้างต้น จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกรมปศุสัตว์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อต่อรองและลดช่องกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การแข่งขันเพื่อการส่งออกซึ่งอุตสาหกรรมด้านปศุสัตว์ และการสนับสนุนการจดตั้งเขตปลอดโรคในพื้นที่เขต 2 ของประเทศไทยตามข้อกำหนด OIE ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในอนาคตอันใกล้ นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุม ป้องกัน และกำจัดโรคปากและเท้าเปื่อยในระดับประเทศไทยและระดับภูมิภาคเรียกได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่สุด ในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของ SEAFMD Road Map ในปี ค.ศ. 2020



รางวัลตัวต่อ (รายกระบวนงาน)

กระบวนการ การจัดทำเป็นรถ ตาม W.R.U. รถยนต์ พ.ศ. 2522

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

“กระบวนการจราจรที่เปลี่ยนรถใหม่” เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติการให้บริการด้านจราจรที่เปลี่ยนรถ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาในรอบปี 2551 พบว่า มีการจราจรที่เปลี่ยนรถทั้งสิ้น จำนวน 73,814 คัน หรือเฉลี่ยวันละ 295 ราย

● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการจราจรที่เปลี่ยนรถใหม่ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในรูปแบบเดิม มี 2 ชุดบริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 9 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 9 คน และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ 1 วัน/ราย

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

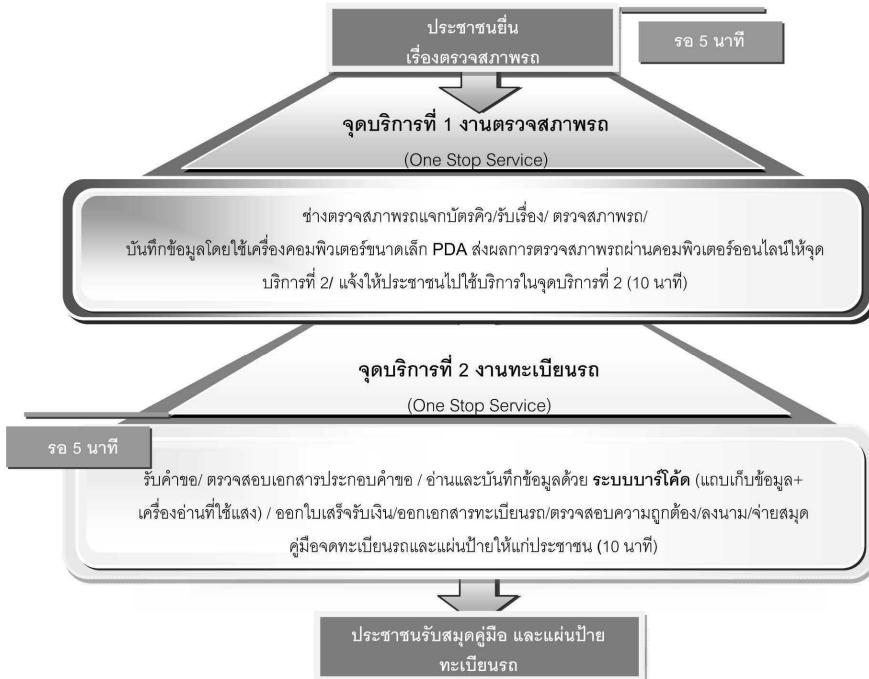
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ปรับปรุงกระบวนการจราจรที่เปลี่ยนรถ โดยออกแบบผังงานใหม่ ที่มีการกระจายอำนาจมากขึ้น รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยี เครื่อง PDA และระบบบาร์โค้ด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถลดขั้นตอนการดำเนินการเหลือเพียง 2 ขั้นตอน และใช้เวลาดำเนินการทั้งหมด 30 นาที/ราย (ระยะเวลา 10 นาที) และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้ง 2 ชุดบริการ เพียง 2 คน ก่อตัวคือ

ชุดบริการที่ 1 งานตรวจสอบสภาพ การตรวจสอบ มีการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็ก หรือ PDA (Personal Digital Assistant) ช่วยให้ในกระบวนการทั้งหมดสามารถตรวจสอบ ณ จุดตรวจสอบได้ทั้งหมด

บริการที่ 2 งานทะเบียนรถ ได้ทันที โดยไม่ต้องรอช่างตรวจสอบมาบันทึกในเอกสารการตรวจสอบ ด้วยลายมือและมอบให้ประชาชนไปยื่นเรื่องที่งานทะเบียนรถเมื่อถัดจากนี้ ใช้ระยะเวลาดำเนินการเพียง 15 นาที/ราย (ระยะเวลา 5 นาที)

ชุดบริการที่ 2 งานทะเบียนรถ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ในชุดบริการที่ 2 มีการนำระบบบาร์โค้ด (ແກບเก็บข้อมูล + เครื่องอ่านที่ใช้แสง) มาใช้ในการข่านและบันทึกข้อมูล หลักฐานการได้มาของรถ ทำให้สามารถปรับรูปแบบเป็น “การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)” โดยใช้ระยะเวลาการจราจรที่เปลี่ยนรถใหม่เพียง 15 นาที (ระยะเวลา 5 นาที) สามารถลดระยะเวลาการจราจรที่เปลี่ยนได้ถึงร้อยละ 93.75 เมื่อเทียบกับการจราจรที่เปลี่ยนใหม่ในรูปแบบเดิม

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานใหม่



ระยะเวลาดำเนินการ 2 จุดบริการรวม 30 นาที (รอ 10 นาที) ระยะเวลาลดลงจากช่วงแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 93.75

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดครราชสีมา ได้นำกระบวนการออนไลน์ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน และมีรูปแบบ “การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)” ที่ประสบผลสำเร็จมาเป็นต้นแบบเพื่อการเรียนรู้ในการปรับปรุง ออกแบบระบบงานจดทะเบียนรถ โดยมีกลยุทธ์สำคัญคือ “การจัดผังงาน และการกระจายอำนาจ” กล่าวคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนรถสามารถเข้าไปบันทึกข้อมูลในส่วนที่เป็นความรับผิดชอบของงานตรวจสอบสภาพรถและงานทะเบียนรถในระบบงานคอมพิวเตอร์ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และกลยุทธ์ด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ ด้วยการส่งผ่านข้อมูลการตรวจสอบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็ก หรือ PDA (Personal Digital Assistant) รวมทั้ง มีการ

นำเครื่องมืออ่านบาร์โค้ด (แบบเก็บข้อมูล + เครื่องอ่านที่ใช้แสง) มาเขียนบันทึกข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์

การปรับปรุงระบบงานดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งยังทำให้กระบวนการในการจัดเก็บข้อมูล มีความสะดวก แม่นยำ และลดความเสี่ยงด้านการบันทึกข้อมูลผิดพลาด และเกิดผลลัพธ์สุดท้ายในการสร้างงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการในระดับสูงสุด

● นโยบาย แนวการทำงาน แผนงานของพู้บลิก

ขอสงจังหวัดครราชสีมา ในฐานะผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร เป็นกลไกหลักใน



การดำเนินการรวมชื่อムูลจากภารรับพึงความคิดเห็นของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มาใช้ในการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทาง และแผนงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ภายใต้แนวคิดหลักในการบริหารซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุสู่เป้าหมาย คือ การกำหนดมาตรฐานงานตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) การจัดการความรู้ การกระจายอำนาจ การสร้างการมีส่วนร่วม และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้กำหนดให้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ที่กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน วางแผนการติดตามผลความก้าวหน้า ระบบการประเมินความสำเร็จ/ผลกระทบ และให้รายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะๆ ทุกสปดาห์

● วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

- นำปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมา วิเคราะห์ เพื่อออกแบบกระบวนการใหม่ในรูปแบบ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และนำไปปฏิบัติงาน โดยมีการติดตาม ประเมินผลทุกระยะ

- แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบการจับเวลา ในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้มา วิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- มีการกระจายงานที่เหมาะสมกับชีวิตความ สามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปริมาณงาน ในแต่ละวัน พิริยังก์กำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานของ กระบวนการและค้อยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ เสริมให้ ตลอดเวลาในกรณีที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากกว่า ปกติ

- มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม (คอมพิวเตอร์ พกพาขนาดเล็ก หรือ PDA (Personal Digital Assistant)) มาใช้ในการบันทึกผลการตรวจสอบ และเครื่อง อ่านباركोด (แอนดรอยด์ + เครื่องอ่านที่ใช้แสง))

มาปรับใช้กับระบบงานคอมพิวเตอร์ที่กรรมการชั้นสูง ทางบกจัดให้ให้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพ

- กำหนดรูปแบบการทำงานใหม่ โดยมอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนรถสามารถบันทึกข้อมูลงาน ตรวจสอบและงานทะเบียนรถได้ และให้ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานสามารถลงนามแทนนายทะเบียนได้

- นำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการ ในภายหลัง ไปดำเนินการในช่วงเวลาอื่น

- นำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยให้คำ แนะนำ พิมพ์คำขอ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ ประชาชนให้ถูกต้อง และครบถ้วน เพื่อลดระยะเวลา และข้อผิดพลาดต่างๆ

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

สำนักงานชั้นสูงหวัตตนครราชสีมาได้นำแนว ความคิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) หมวด 3. แนวทางในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรมการ ชั้นสูงทางบก (ข้อ4, 5) และนำหลักการขององค์กร ธรรมาภิบาล (Organizational Governance) มาใช้เป็น กรอบ/แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ภายใต้กระบวนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกระหว่างประชาชนผู้มา ติดต่อราชการทุกคนคือ “ลูกค้าคนสำคัญ” ที่จะต้อง ได้รับการบริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า และมีคุณภาพ อยู่เสมอ

เพื่อให้กระบวนการการให้บริการประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยต้อนรับ ให้คำแนะนำ บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตั้งแต่ แรกเข้า โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการการให้บริการ ประชาชนให้อยู่ในรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยจัดให้มีกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะ แบบสำรวจความพึงพอใจ โปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เปิดเว็บไซต์ www.dltkorat.go.th มีเว็บบอร์ดและโทรศัพท์สายตรงให้บริการประชาชน นอกจากนี้ได้มีการเรียกผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างสำคัญ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานอีกด้วย

สำหรับกิจกรรมในเชิงรุก ได้จัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unite) เพื่อให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เป็นประจำและต่อเนื่อง มีการออกประชาสัมพันธ์การบริการผ่านทางสื่อต่างๆ (โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือเบลิฟว์ในห้องถิน) และเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน/ห้องถิน เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) สร้างสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนอย่างเป็นประจำและต่อเนื่องด้วย

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การดำเนินยcretion ความสะอาด

● การกำหนดตรรูปแบบการดำเนินยcretion ความสะอาด

สำหรับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ได้จัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนทั่วไป มีที่จอดรถและซองทางพิเศษสำหรับผู้พิการ กิจกรรม ศศรีเมืองรักษ์ และคนขารา มีผังแสดงจุดบริการและผังแสดงขั้นตอนและการปฏิบัติงานในกระบวนการสำคัญให้เห็นเด่นชัดภายในตัวสำนักงานได้จัดมุมกาแฟ น้ำดื่ม โทรทัศน์พัฒน์ เครื่องปรับอากาศ หนังสือพิมพ์ อินเตอร์เน็ต ให้บริการฟรี และจัดให้มีที่นั่งพักรอสำหรับประชาชนให้อย่างเพียงพอ

ในการบริการแก่ประชาชนเชิงรุก ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำการติดต่อราชการ ช่วยตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้เบื้องต้น มีเครื่องออกบัตรคิวอาร์โค้ดในมือถือ และปิดทำการให้บริการประชาชน ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น. โดยไม่มีพักเที่ยงหากในช่วงเวลาใดมีผู้ใช้บริการมาก จะมีการเปิดซึ่ง

บริการพิเศษอีก 1 ช่อง มีโทรศัพท์สายตรงเพื่อให้ประชาชนสามารถโทรขอสอบถามข้อมูลการจดทะเบียนรถและข้อมูลทั่วไปได้ตลอดเวลาทำการ และมีเว็บไซต์ www.dltkorat.go.th ให้ประชาชนสามารถเข้าไปด้วยกระดูกในกระดาษเข้า รวม และสามารถรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องอื่นๆ ส่งถึงขั้นสังจังหวัดได้โดยตรง

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้นำในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่

● การส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- จัดประชุมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน/คณะกรรมการ อย่างไม่เป็นทางการ หรือ “สภาพแพร่” (Morning Brief) ทุกเช้าวันอังคารร่วมกับการประชุมของกรรมการขั้นทางบก ด้วยระบบ Video Conference เพื่อรับทราบความก้าวหน้า/ปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

- สร้างความส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ/ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างเป็นประจำและสม่ำเสมอ

- มีการอบรมอาชญากรรมปฎิบัติงานให้ข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญงานขึ้นไป เป็นนายทะเบียนมีอำนาจพิจารณาลงนามในจดหมายการบริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ตลอดเวลา

- สงเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้งานข้ามฝ่าย/งานในลักษณะที่สอนน้อง และเข้าร่วมรับ conosc ศึกษาดูงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้มานำศึกษาดูงาน พร้อมรับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไปในอนาคต



■ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบถึงผลความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและนำข้อมูลข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่างๆ ที่ได้เปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมาไว้เคราะห์ร่วมกันและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายแนวทาง ในหลักสูตรสำคัญๆ อาทิ CRM “เทคนิคการบริการให้ประชาชนประทับใจ”, “การพัฒนาทีมงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร (Team-Building)”, “ขั้นส่งสัมพันธ์สร้างสรรค์ทีมงาน”, การปฏิบัติงานเป็นทีม (Working Team) และจัดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่อง “คุณธรรมจริยธรรมนำองค์กร”

◎ แนวการการพัฒนาและการปรับปรุง การดำเนินต่อไป

สำนักงานฯ จังหวัดนราธิวาสฯ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงงานบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์การจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับปรุงกลไกการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่ม มีความทันสมัย 适合คดล้องกับสังคมยุคใหม่ ทำให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงระบบงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ จนอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานในสังกัดกรมการชนฯ ทั้งทางบกที่มีผลงานเป็นรูปธรรมและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ❤️

รางวัลดีเด่น (รางวัลบริการ)

กระทรวง การให้บริการรักษาพักรายบุคคลนิยมโรคเบาหวานครบทวงจร

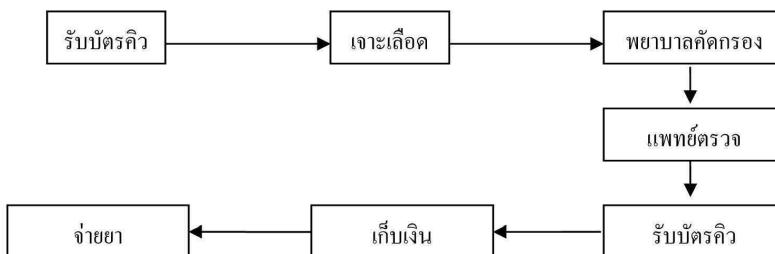
หน่วยงาน โรงพยาบาลสุนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลสุนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 165 เตียง มีขอบเขตบริการให้บริการสุขภาพเป็นแม่ข่ายส่งต่อในศึกตะวันตก ปัจจุบันมีบุคลากร รวม 462 คน โดยมีแพทย์ 18 คน พยาบาล 191 คน มีผู้ป่วยในเฉลี่ย 148 คน/วัน ผู้ป่วยนอก 731 คน/วัน ซึ่งมีผู้ป่วยเป็นโรคเบาหวานสูงเป็นอันดับ 1 ของผู้ป่วยใน และเป็นอันดับ 4 ของผู้ป่วยนอก

การให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวาน โดยให้บริการตรวจวินิจฉัย และรักษาโรคแบบตั้งรับในโรงพยาบาล ทำให้มีผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ผู้ป่วยควบคุมระดับน้ำตาลไม่ดี และยังขาดทักษะในการดูแลตนเอง ทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อนโรคเบาหวาน และอัตราตายจากโรคเบาหวาน จึงได้ปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานแนวใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยการลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการรับบริการลง โดยใช้ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบเครือข่าย และดำเนินการเชิงรุกในชุมชน โดยเน้นการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมและผสมผสานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในการด้านหากลุ่มเสี่ยงโรคเบาหวาน เพื่อเสริมพลังให้สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ดี ดูแลกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวาน และกลุ่มผู้ที่มีภาวะแทรกซ้อนโรคเบาหวาน ให้สามารถควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดได้ดี สามารถลดภาวะแทรกซ้อน และลดอัตราตายจากโรคเบาหวาน ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล ตลอดจนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการในคลินิกโรคเบาหวาน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

มี 5 จุดบริการ มีขั้นตอน 38 ขั้นตอน ระยะเวลา 5 ชั่วโมง 24 นาที

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

เป็น ONE STOP SERVICE มี 6 จุด ลดเหลือ 18 ขั้นตอน ระยะเวลาลดลงเหลือ 3 ชั่วโมง 36 นาที คิดเป็นการลดลงร้อยละ 52 โดยไม่วางเวลาแพทย์ตรวจและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย



◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

● นโยบาย แนวการการทำงาน แผนงานของพัฒนาการ

โรงพยาบาลเสนอได้สำเร็จและควบรวมปัญหาการให้บริการ ซึ่งพบว่า สถานที่แออัด ผู้รับบริการรอนาน จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผู้ป่วยได้รับการเดินทางวันภาวะแทรกซ้อนไม่ครอบคลุม ขาดทักษะการดูแลตัวเอง บุคลากรน้อย ขาดความรู้ทักษะ และปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ

โดยจากผลการสำรวจควบรวมปัญหาดังกล่าว จึงได้มีนโยบาย Modern Electronic Hospital โดยใช้โปรแกรม Hos XP เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดความช้าช้อน ลดความผิดพลาด ลดภาระงาน ลดอัตรากำลัง ลดการใช้เอกสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล การเก็บระยะเวลาการรับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูล มีการนัดหมาย การสั่งตรวจเลือด ส่วนหน้า (ตรวจเลือดก่อนพบแพทย์ในวันนัด) เพื่อกำหนดจำนวนคนเข้าให้พ่อเมืองในแต่ละครั้ง และเพิ่มความสะดวกแก่ผู้มารับบริการในการเดินทาง

● วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

การบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มห้องตรวจจาก 2 ห้องเป็น 4 ห้อง เพิ่มแพทย์พยาบาล และเภสัชกร ในช่วงโ戒งเร่งด่วน การเปลี่ยนวิธีการนับยาใส่ของล้วงหน้าเป็นแบบสঁชือยาแบบบราญเป็นแหงเพื่อลดการปนเปื้อนระหว่างการนับราญฯ ให้วิธีการตรวจเลือดที่ปลายนิ้ว (DTX) แทนการสั่งตรวจหากา Fasting Blood Sugar (FBS) กรณีที่มาตรวจตามนัดและแพทย์สั่งตรวจ FBS อย่างเดียว การกระจายผู้ป่วยที่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดได้ดี ลงศูนย์สุขภาพชุมชนใกล้บ้าน (PCU) ทุกวันพุธสนับดี การคูณผู้ป่วยที่ควบคุมระดับน้ำตาลไม่ได้ และภาวะแทรกซ้อนทางตา ได้ เท่า อย่างต่อเนื่องที่บ้าน ปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิต เพื่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง พยาบาล

ประจำตัวผู้ป่วยอย่างธรรมชาติ ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านอย่างน้อย 1 ครั้งต่อ周 และมีพยาบาลติดตามเยี่ยมอาการผู้ป่วยทางโทรศัพท์ ทุกสัปดาห์ ผู้ป่วยสามารถควบคุมระดับน้ำตาลสะสม (HbA1c) ได้ดี คือระดับ HbA1c < 7 เพิ่มขึ้น จาก้อยละ 31.7 เป็น้อยละ 58.48 ทำให้ลดปริมาณการใช้ยาโรคเบาหวาน และลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนโรคเบาหวาน

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

● เบื้องต้นการให้บริการรับพั้งค่าวัฒนธรรมพัฒนาการ

โรงพยาบาลได้วางแผนกำหนดช่องทางการรับพั้งค่าวัฒนิคิดเห็นผู้ใช้บริการ และจัดระบบการจัดการบัญชา โดยรับข้อเสนอแนะความคิดเห็นผ่าน ศูนย์พั้งค่าวัฒนิคิดเห็น IP & OP VOICE แบบสำรวจความพึงพอใจ รับแจ้งทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ การสอบถามของจิตอาสา พยาบาลสัมพันธ์ และทีมบริการในชุมชน โดยศูนย์คุณภาพเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่มีที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และรายงานผู้จัดการความเสี่ยง เพื่อจัดระบบ/โปรแกรม จัดลำดับความสำคัญในเคาร์ท์ แก้ไขปัญหา และติดตามผล แจ้งตอบผู้ร้องเรียนและสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล คณะกรรมการนโยบายและแผน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หากเป็นเรื่องรับข้อร้องเรียนก็จะส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวของทุกช่องทางที่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน จัดพยาบาลสัมพันธ์ และอาสาสมัครผู้สูงอายุ ที่มีจิตอาสาเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวก และประสานการแก้ปัญหาในทุกแผนก เพื่อความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงบริการง่ายขึ้น จนได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 89.7 เป็นร้อยละ 91.5

● วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

จัดบริการทางเลือกในการดูแลคนเมือง ระหว่างรอดพ้นแพทช์ โดยที่มีจิตอาสานำออกกำลังกาย นั่งสมาธิ นวดคลายกล้ามเนื้อ จัดสวนสุขภาพดูแลส่งเสริม สุขภาพให้ผู้ป่วยเบาหวาน จัดกิจกรรมกลุ่มต่างๆ จากทีมสนับสนุนอาชีวศึกษา เช่น กสุบปรับเปลี่ยนพฤติกรรม กลุ่มเลิกเหล้า-เลิกบุหรี่ กลุ่มไตaway จัดอบรมนิทรรศการ ดูวิธีโภชนา ดูวิธีดี และเปิดคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล เรื่องโภชนาหวาน กับการดูแลคนเมือง เอกสารแผ่นพับ จัดห้องสมุดเคลื่อนที่ จัดมุมเรียนรู้โภชนาหวาน อบรม วิธีการเดือกรับประทานอาหารที่เหมาะสม การให้ สุขศึกษารายบุคคล รายกลุ่ม การติดตามเยี่ยมบ้าน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เหมาะสมกับคุณภาพชีวิต

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การดำเนินความสะดวก

● การกำหนดรูปแบบการดำเนินความสะดวก

การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คลินิกพิเศษ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก การจัดห้องลงทะเบียนแก่ผู้ป่วยอิสلام หอพะพุทธศาสนา โราคาพินาศ การจัดการจราจรภายในโรงพยาบาล การติดตั้งตู้ ATM การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ การจัดบริการสวัสดิการร้านค้าในโรงพยาบาล การดูแล ความสะอาดส้วม จนได้รับรางวัลสุดยอดส้วมในระดับภาค รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนสมุดบันทึกสุขภาพที่จากเดิมมีเพียงวันนัด แต่ปัจจุบันมีเพิ่มข้อมูลประวัติผู้ป่วย วิธีการดูแลผู้ป่วย สถานพยาบาลที่ติดต่อ ซึ่งผู้ป่วย ญาติ พยาบาล และแพทย์สามารถบันทึกอาการและรายละเอียดได้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บังคับการในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่

● การส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

การพัฒนาบุคลากร โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม การดูแลและป้องกันโรคเบาหวานที่สมาคมเบาหวานแห่งประเทศไทย จัดอบรมวิชาการในโรงพยาบาล เรื่อง พฤติกรรมบริการ การจัดการความเครียด ทำอย่างไร ให้มีความสุข โดยพระภิกขุมาเป็นวิทยากร การดูแล ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ด้านจริยธรรม และการคิด เดิง步ก การเรียนรู้ระหว่างการทำงาน การสืบต้นทาง คินเตอร์เน็ท การจัดมุมให้ความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่ และจัดตั้งชุมชนเบาหวานโรงพยาบาลเสนา ซึ่งปัจจุบัน มีสมาชิก 76 คน พนักงานกิจกรรมร่วมกับแพทย์ พยาบาล ผู้ป่วย และญาติ พร้อมทั้งมีจุดหมายช่าว เบาน้ำสูบสูบให้ทุกๆ 2 เดือน ทำให้ผู้ป่วยสามารถ ควบคุมระดับน้ำตาลได้ดีขึ้น หากไม่สามารถควบคุม ระดับน้ำตาลได้ก็จะมีทีมชุมชนเยี่ยมบ้านผู้ป่วยต่อไป



● แนวการการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานต่อไป

การตรวจศุขภาพฟันในผู้ป่วยเบาหวาน การตรวจศุขภาพประจำปีในผู้ป่วยเบาหวาน พัฒนาระบบเวลา นัดหมายเหลื่อมเวลา และกระจายวันมากขึ้น การขยายฟันที่บริการเพื่อลดความแออัดโดยทีม สิงคโปร์ลด ขยายบริการป้องกันโรคเบาหวาน ใน โรงเรียนและในชุมชน เพื่อง การกินอาหารอ่อนหวาน การงดดื่มน้ำอัดลม และอาหารไร้คุณภาพต่างๆ จัด โครงการถุงผ้าแทนถุงพลาสติก และการขยายวันตรวจ เพิ่มขึ้น

ความคุ้มค่าในการดำเนินงานคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายด้านนี้ คือ มีทักษะในการดูแลตนเอง มีการ ลงเสริมให้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคและใช้ชีวิตอยู่ในสังคม เช่น คนบากติ ไม่เจ็บป่วย ประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพ ลดจำนวนผู้ป่วยเบาหวานที่เกิดใหม่ ไม่มีค่าใช้จ่าย ในการรักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ลดค่าใช้จ่ายในการตรวจ ลดปริมาณการใช้ยาโภคภานวน และลด ความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนโรคเบาหวาน ลดภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานเข้าสู่ประสาทตา เป็นผลดีในการถอนมหดวงตา ซึ่งมีค่ามากในการดำเนินชีวิต กรณีที่มีความรุนแรงสูง ไม่ได้รับการดูแล ที่ทันท่วงทีอาจนำไปสู่การตายอด สามารถทำให้เกิดความพิการ เกิดปมด้อยในการสูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ จากการทำางานของตนเองและผู้ดูแลปมด้อยคนพิการ และคุณภาพชีวิตลดต่ำลง ลดค่าใช้จ่ายในการล้างไต และค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการผ่าตัดขาต่ำกว่าระดับหัวเข่า (Amputation Below Knee) ค่าทำแผล ค่าทำกายภาพบำบัด ค่ายาปฏิชีวนะ และค่ายาควบคุม สามารถสรุปความคุ้มค่าในการให้บริการเบาหวานของ โรงพยาบาลเสนา ลดค่าใช้จ่ายจากที่ต้องสูญเสียเพิ่มขึ้นจากวัสดุและประชาชนที่มารับบริการรวมทั้งสิ้นได้อย่าง น้อย 10,000,000 บาท ต่อปี ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดด้านความคุ้มค่าหลังจากการปรับปรุงบริการได้ดังนี้

กสุ่มเสียง	กสุ่มป่วยและมีภาวะแทรกซ้อน
<ul style="list-style-type: none"> ■ ไม่มีค่าใช้จ่ายในค่ายาและการเดินทาง (2,300 - 14,000 บาท/ปี/คน) ■ คุณภาพชีวิตดีขึ้น ■ ผู้ป่วยเบาหวานใหม่ลดลง ■ มีทักษะในการดูแลตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจน้ำตาลโดย DTX (40-60% ของผู้ป่วยทั้งหมด) เวลาลดลงเฉลี่ย 2 นาที/คน ■ ค่าใช้จ่ายลดลงจาก 42 บาท เป็น 9.50 บาท ■ ภาวะสูบบุหรี่ 166 คน (สูบ 5 - 10 มวน/วัน) เลิกได้ 41 คน ลดค่าใช้จ่ายลง 4,050 - 8,100 บาท/คน/ปี ■ ภาวะแทรกซ้อนทางไต (ไตวายลดลง) ลดค่าใช้จ่ายในการล้างไตและค่าเดินทาง 165,360 - 225,360 บาท/คน/ปี ■ ภาวะแทรกซ้อนทางเท้า ลดค่าใช้จ่ายในการทำแผล ค่าทำกายภาพบำบัด ค่าตัดขา 32,740 - 37,540 บาท/คนครัว สูญเสียรายได้จากการทำงานของตนเองและผู้ดูแล ปมด้อย คนพิการ



รางวัลดีเด่น (รายการ: ระบบงานการให้บริการ)

ระบบงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก

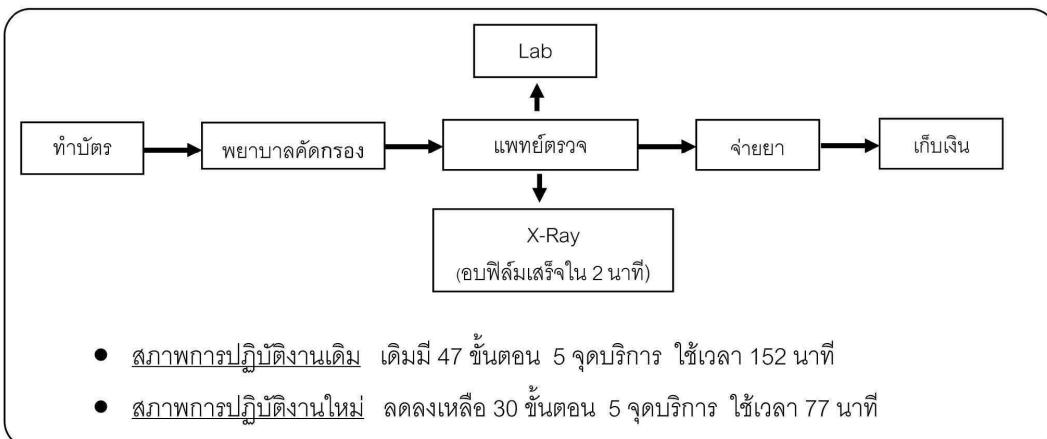
หน่วยงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช (วاسนาหานาเกราะ)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ให้บริการสุขภาพผู้ป่วยนอก ด้านการสร้างสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคทั่วไป แก่ผู้รับบริการ ทุกประเภท และการฟื้นฟูสุขภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ลักษณะ ครอบครัว ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ เฉลี่ย 272 รายต่อวัน

แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก



◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

● นโยบาย แนวการทำงาน แผนงาน ของผู้บริการ

เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักธรรมาภิบาล โดย “พัฒนาคน พัฒนางาน บริการด้วยใจ سانสัยไทยชุมชน” และให้ความสำคัญกับการต้อนรับ แก่ผู้รับบริการทุกคน ผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษา การรักษาความลับ การได้รับการช่วยเหลือชีวิตโดยทันที ความสะดวกในการใช้บริการโดยการลดขั้นตอนการรับบริการแต่ละ

จุดบริการ มีเจ้าหน้าที่จัดบริการเสริฟ์น้ำดื่มน้ำสมุนไพร ทุกวัน สถานที่สะอาด สะอาดสวยงาม ห้องสมุดเคลื่อนที่ รายการโทรทัศน์ การสอนสุขศึกษา และวิทยุชุมชน มีกิจกรรมในคลินิกโรคเรื้อรัง การสาดมนต์ การสาธิต ทำน้ำมะกรูด เกมสนุกฯ มีสาระ มีดีเจสร้างเสียงเพลิง มีรายการขับภายในรายการชีวิให้ผู้รับบริการและผู้บุกรุก ทำกิจกรรมร่วมกันขณะรอรับบริการ เพื่อshanสัมพันธภาพแก่ผู้ให้และผู้รับบริการซึ่งช่วยลดความขัดแย้งในงานบริการได้ดี



● วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

วิธีการลดขั้นตอน โดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อการลดขั้นตอนการทำงานข้ามขั้นตอน ลดความผิดพลาดในข้องการบันทึก การจ่ายยา ลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร ลดการค้น OPD card และลดระยะเวลา เวลาการทำงานแต่ละจุดบริการ มีการทำงานเป็นแบบ team หน่วยงานที่ขาด โดยการยึดงานเป็นหลักโดย มีการผสานการทำงาน เช่น One stop service ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และประชาชนมีความพึงพอใจ

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ผู้บริหารงานทุกระดับและผู้ปฏิบัติงาน เห็นความสำคัญของประชาชนและการบริการเป็นขั้นดับแรก โดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ตามสิทธิผู้ป่วย โดยเน้นให้มีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและมีการดำเนินการสร้างระบบบริการให้ได้มาตรฐาน และผู้ให้บริการความพึงพอใจ

● ป่องงาน หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

มีศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้ผู้รับบริการเรียนความคิดเห็นใส่ศูนย์รับข้อร้องเรียน และจะเปิดให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทุกวันศุกร์ ให้มีโทรศัพท์สายตรง และศูนย์รับข้อร้องเรียน ซึ่งรับฟังความคิดเห็นให้กันที่ และจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้รับบริการกรอก โดยให้พนักงานเก็บข้อมูลเป็นผู้แจกแบบสอบถาม จากการประชุมเครือข่ายศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอครหูลว่าง เดือน ซึ่งจะนำข้อเสนอแนะที่ได้รับและสิ่งที่สังเกตเห็น ขนะผู้ให้บริการรับบริการ มาประชุมระดมสมองหาแนวทางในการปรับปรุง และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปดำเนินการ และติดตามผลเพื่อนำเสนอในที่ประชุมต่อไป เน้นที่ผ่านมา มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ ระบบบริการมีความล่าช้าไม่เข้าใจ อาการสถานที่สักปัก จึงได้แก้ไขปัญหาด้วยการจ้าง

แพทย์นักเฉพาะทาง มีทีมจัดตั้งนัดรับรองคิว ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำและอาคารสถานที่ รวมทั้งนำข้อร้องเรียนมาพิจารณาความต้องการ เป็นต้น ทั้งนี้ใช้หลักการทำงานสอดคล้องด้วยวัฒนธรรมของประเทศไทย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี มีการศึกษาวิเคราะห์แนวโน้ม พร้อมทั้งนำเสนอ แนะนำดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือนี้ยังได้มองถึงบุคลากรภายในองค์กรด้วย โดยวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการควบคู่ไปกับผู้รับบริการ

● วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

ภายในโรงพยาบาล

สร้าง Happy Work Place โดยอบรมให้เจ้าหน้าที่รักในหน่วยงาน เป็น ประจกติในสภากาชาด จัดมุมสัน痒ภายในอาคาร จัดให้มี Good Care ที่ใกล้ชิดคนใช้ และสร้าง Happy Mind ชวนทำกิจกรรมผ่อนคลาย โดยจัดพยาบาลประชารสัมพันธ์ และจิตอาสาสมัครช่วยงาน จัดกิจกรรมการให้สุขศึกษารายสัมภูมิในคลินิก ความต้นโลหิตสูง คลินิกเบาหวาน คลินิกหอบหืดซึ่งมีกิจกรรมกำลังกายระหว่างรอรับบริการ โดยพยาบาล ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วย กิจกรรมสวัสดิมต์ ร้องเพลง เล่นเกม เป้าธุลูปในคลินิกหอบหืด สาธิตการทำน้ำมะกรูดโดยผู้รับบริการช่วยทำกันเอง ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีมาก มีจิตอาสาสมัครจากผู้สูงอายุมาช่วยงานบริการ ตามความสามารถ จัดรายการวิทยุชุมชนของโรงพยาบาล รายการเด่นมอนอม และน้องนิตกับบูญหาสุขภาพ โดยเน้นความรู้ด้านสุขภาพใหม่ๆ บริการatham-ตอบปัญหาสุขภาพ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการของโรงพยาบาล มีนิยามงาน 3 อ (อาหาร อออกกำลังกาย อารมณ์) ของโรงพยาบาล สร้าง Service Mind ด้วยการสร้างความสะดวกสบายและไม่แบ่งชนชั้นในการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรให้มีจริยธรรมในงานบริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมีส่วนสร้างให้เกิดมิตรภาพระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีมาก

ภายนอกโรงพยาบาล

จัดผู้นำในการออกแบบ ร่วมกับบุคลากร เทพีน์ที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง บุคคลกับโรงพยาบาล รวมเป็นผู้จัดรายการวิทยุชุมชน เกี่ยวกับสาระความรู้ด้านสุขภาพ ตลอดจนส่งบทความ สุขภาพเพื่อเผยแพร่แก่บุคคลต่างๆ จัดกิจกรรมตาม ประเพณีและวันสำคัญ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น วันเข้าปีใหม่ วันเด็ก วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันครอบครัว เปิดโรงอาหาร วันสงกรานต์ วันเข้าพรรษา และการทำบุญแห่เทียนพรรษา การทำบุญครบครอบ เปิด สถานแสดงเคราะห์คนชาวอาสาสมนาคม เป็นต้น จัดโครงการ เบาน้ำหนะเข้าค่ายอนุสติสถานที่ให้แก่ผู้ป่วยนานาหวาน และญาติ

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การดำเนินวิถีความสะดวก

● การกำหนดมาตรฐานเบื้องต้นของการดำเนินวิถีความสะดวก

ด้านคุณภาพระบบบริการ เปิดบริการช่องทาง ด่วนโทรศัพท์ไปรษณีย์สูงอายุ จัดพยาบาล ประชาสัมพันธ์ อาสาสมัครผู้สูงอายุ และจิตอาสา มี Patient care team มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีพยาบาลแข็งปฏิบัติ และจัด แพทย์หมุนเวียนออกไปติดตามผู้ป่วยที่ศูนย์สุขภาพ ชุมชน การจัด One Stop Service ในคลินิกพิเศษ ให้หน่วยใหญ่ คลินิกวันโรค/โควิด เนื่องจากศูนย์ ประสานงานบริการรับและส่งต่อผู้ป่วย

ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก การจัด สถานที่ด้านพิธีกรรมทางศาสนา ปรับปรุงระบบการ จราจรภายในโรงพยาบาล จัดสถานที่ขอครอบบริเวณ หน้า OPD ขยายพื้นที่สำหรับจอดรถ เพื่อบริการแก่ ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ เพิ่ม รวมเป็น 2 จุด การจัดบริการสวัสดิการร้านค้า หน้าโรงพยาบาล ตั้งแต่ เทเล 6.00-20.30 น. การปรับ- ปรุงห้องน้ำผู้ป่วยให้สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นกระดาษชำระ สนับสนุน มี เป็นต้น พร้อมทั้งจัดระบบการดูแลความสะอาด จนได้รับรางวัล ศุภยอดสัวมในระดับจังหวัด ในปี 2552 จัดบริการ

มุมหนังสือ จ่านหนังสือพิมพ์ เอกสารวิชาการ แผ่นพับ ความรู้ด้านสุขภาพต่างๆ ติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ ทราบถึงกำหนดการของคลินิกพิเศษทุกคลินิก ติดแผ่น- ปั้งแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงาน ผู้ป่วย- นอก การติดป้ายเตือน ในการเก็บรักษาทรัพย์สิน บริเวณลานจอดรถ การเพิ่มจุดที่ติดตั้งล้องวงจรปิด ในอาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และอาคารอำนวยการ

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริการในการ ส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่

● การส่งเสริมการการจ่ายความรู้และการ แบกปล่อยประสบการณ์

มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม โดยการจัดโครงสร้าง ให้เลือกต่อการทำงานร่วมกัน ซึ่งในงานบริการผู้ป่วยนอก ได้มีคณะกรรมการบริการส่วนหน้า กำหนดตัวชี้วัด คุณภาพบริการเพื่อติดตาม พร้อมทั้งร่วมกันแก้ไข ปัญหา และหาโอกาสพัฒนา จากข้อข้อดีข้อเสียที่เกิดจาก กระบวนการ หรือข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนจากผู้รับ บริการ นอกเหนือนี้ ยังได้นำมาตรฐานโรงพยาบาล (ฉบับทดลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี) มาใช้ในการพัฒนา แนวทางการให้บริการในการตัดกรองผู้ป่วยนอก และจัดลำดับความสำคัญเพื่อสามารถป้องกันและ เฝ้าระวังความ การพัฒนาระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้แพทย์สามารถสั่งพิมพ์บันทึกการรักษาโดยและ ให้วิธีการส่งข้อมูลในระบบ LAN สามารถซ้ายขวากร แพทย์ และพยาบาล ในกรณีความคาดเคลื่อนการตัดลอก สำเนาได้มากกว่า 90% ผลงานได้ผู้รับบริการได้รับยา และการรักษาที่ถูกต้องปลอดภัย จัดจ้างแพทย์ นอกเวลา มาเสริมช่วยเวลาไม่ coincident เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ ไม่รอนาน การส่งเสริมให้มุ่ลการในแต่ละหน่วยงาน ได้รับการอบรมพื้นฐานความทางวิชาการ โดยการประชุม ฝึกอบรมจัดทำ case conference จัด Self health Group ในกลุ่มโรคเรื้อรัง และการศึกษาดูงาน ได้ช่วยเพิ่ม มุมมอง การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เช่น



จัดตั้งชุมชนผู้สูงอายุในโรงพยาบาล การพัฒนาคลินิกวันโภค คลินิกโภคเอดด์ คลินิกโภคไข้หัวดีบีน One stop service เป็นต้น นอกเหนือนี้ผู้บริหารยังให้ความสำคัญแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก จึงได้มีกิจกรรมเสริมสร้างสุภาพดี ซึ่งมีจิตวิเคราะห์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเนื่องจากสภาพการให้บริการของโรงพยาบาลประับปัญหาในเรื่องของจำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ให้บริการจึงถือเป็นส่วนสำคัญ อย่างยิ่งสำหรับการให้บริการที่ดี

◎ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุง การดำเนินต่อไป

ผู้บริหารงานทุกระดับและผู้ปฏิบัติงาน เห็นความสำคัญของประชาชนและการบริการเป็นอันดับแรก โดยเน้นผู้รับบริการอยู่บนความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และมีการดำเนินการสร้างระบบบริการให้ได้มาตรฐาน และผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 85% ซึ่งทางในการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนหลายทางและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน มีจิตอาสาสมัครจากผู้สูงอายุมาช่วยงานบริการ มีจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ด้านศึกษา มีจัดรายการวิทยุชุมชนของโรงพยาบาล และการอำนวยความสะดวกในด้านคุณภาพระบบบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ

รางวัลดีเด่น (รายการบวนงาน)

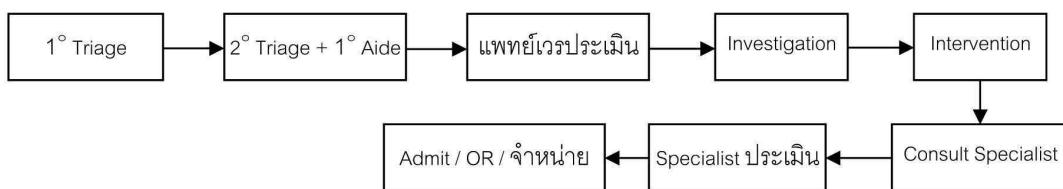
กรอบวนงาน การให้บริการรักษาผู้ป่วยบาดเจ็บของศูนย์อุบัติเหตุ (Trauma Center)

**หน่วยงาน โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

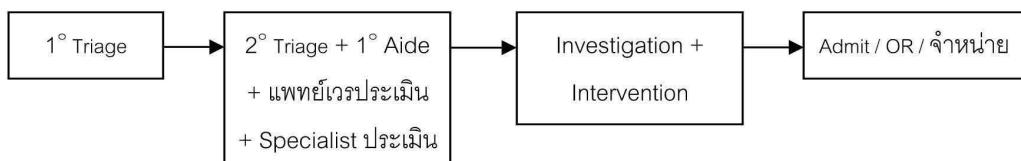
◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ศูนย์อุบัติเหตุ โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่ มีหน้าที่ให้บริการดูแลรักษาผู้บาดเจ็บที่มารับบริการที่โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่ อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยเน้นการให้บริการเป็นทีม โดยการใช้การดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย และร่วมพัฒนาสร้างศักยภาพ โรงพยาบาลในเครือข่าย และร่วมพัฒนาการดูแลรักษาผู้บาดเจ็บก่อนถึงโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ก่อนถึงโรงพยาบาล และเพื่อประสิทธิภาพในการรักษาสูงสุด ผู้บาดเจ็บที่มีภาวะวิกฤติต้องได้รับการบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และแม่นยำ ไม่มีการเสียชีวิตที่เกิดจากการผิดพลาด ของกระบวนการดูแล ได้รับการพื้นฟูสภาพและให้ความรู้แก่ญาติในการให้การดูแลรักษา จึงจะวางแผน กำหนดหรือส่งต่อไปยังโรงพยาบาลในภูมิลำเนา

สภาพการปฏิบัติงานเดิม รวม 8 ขั้นตอน



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ รวม 4 ขั้นตอน





● แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลด
ขั้นตอนและระยะเวลาปกติในการ

- ပြုပေး ပေါင်ကောက်ရှိချက် ပေါင်ဆုံး

ใช้แนวคิด Lean ในการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น และทำให้ง่าย กระชับสะท徂ກต่อการปฏิบัติงานให้มากที่สุด รวมทั้งใช้แนวคิด Seamless มาทำงานร่วมกันในสหสาขาวิชาชีพ ทำงานร่วมกันในระหว่างโรงเรียนและสถานศึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นำระบบสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน มีนวัตกรรมโปรแกรม IT ในการเก็บข้อมูลสำหรับผู้ป่วยอุบัติเหตุสามารถประมวลผลและกรองข้อมูลนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาต่อได้ นอกจากนี้ยังใช้แนวคิดของการเสริมพลังให้กับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งบุคลากรภายในและบุคลากรของโรงเรียนและเครือข่าย ทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากร ของโรงเรียนและศูนย์พัฒนาศักยภาพของกลุ่มที่ต้องการร่วมดับบลิวชีพ ให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองด้วยความมั่นใจ ส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัย

● วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

ให้นิ่วຍงานพัฒนาคุณภาพการบริการ และ มาตรฐานวิชาชีพให้ทุกคนมีคุณธรรม มีคุณภาพทำให้ ทุกคนรู้สึกมีคุณค่า และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับ อย่างต่อเนื่อง พัฒนาขีดความสามารถของผู้ดูแล ผู้บาดเจ็บในโรงพยาบาล มุ่งเน้นความเพียงพอและ เหماะสม เช่น การลดขั้นตอนการบริการ การลด ระยะเวลาการบริการ เป็นต้น โดยใช้ระบบสารสนเทศ ในการบริหารจัดการอย่างเต็มรูปแบบ มีระบบการ ซวยเหลือสนับสนุนหน่วยงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว สงเสริม และ สนับสนุนกระบวนการ Trauma prevention สนับสนุน การพัฒนาเครือข่ายคุณภาพในจังหวัด ภาคเหนือ

● แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

- ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง
ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการปลอดภัย มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ใน การรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้นหน่วยบริการจึงได้ดำเนินการบริการดังนี้ มีกิจกรรม Trauma unit meeting เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากทีมผู้ให้การดูแลรักษา เดือนละ 1 ครั้ง มีกิจกรรม Multidisciplinary round เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นในการดูแลรักษาผู้ป่วยร่วมกันในแพทย์เฉพาะทางทุกรายบุคคล เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน ทุกวันพุธที่สบดี มีกระบวนการทราบเหตุการณ์ดูแลรักษาผู้บาดเจ็บ (Trauma Audit) โดยใช้โปรแกรม IT (SDdN ENTERPRISE) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการส่งต่อและประเมินผลข้อมูลของตัวรีวิว การจัดตอบสนับเรื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร และออกเยี่ยมสัญจรที่หน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้กำลังใจและประเมินศักยภาพ มีสัปดาห์การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ Trauma Prevention สำหรับให้ความรู้กับประชาชนให้สามารถป้องกันอุบัติเหตุ และบุคลากรของโรงพยาบาลตัวแทนแรงงานคงปฏิบัติอย่างปลอดภัย โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลด้วย

- วิธีการในการสร้างความสันติพัฒน์ที่ดีกับประชาชน

มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน โดย
มุ่งเน้นว่า “เราจะเป็นที่รักและครัวเรือนของปวงชน”
ให้มี การกำหนดเป็นค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร ที่นำ
ไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ “คุณธรรมติ มีคุณภาพ
คนสวนดอก” มีการดำเนินการถ่ายทอด ค่านิยม
เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากรให้เป็นวัฒนธรรม
องค์กร ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย/ผู้รับ
ข้ออบรมความรู้ด้านสุขภาพผลงาน จัดหน่วยบริการ
ตรวจสุขภาพประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการ
และความเชื่อมั่นครัวเรือน ได้มีอาสาสมัครจากชุมชน
เกซีเยนส์ฟันธ์ มีการดูแล ช่วยเหลือผู้ป่วยระยะ
สุดท้าย โดยทีม Palliative Care เป็นต้น

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การอ่านวิเคราะห์ความสอดคล้อง

● การกำหนดรูปแบบการอ่านวิเคราะห์ความสอดคล้อง

ให้แนวคิดของการมุ่งเน้นผู้ป่วยปลอดภัย โดยเน้นที่การบริการที่รวดเร็ว และปลอดภัย ไม่มีการเสียบริการของผู้บาดเจ็บที่เกิดจากภาระพัสดุของกระบวนการรักษา บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บ มีการปฏิบัติการที่เป็นเลิศ โดยกำหนดรูปแบบการอ่านวิเคราะห์ความสอดคล้อง ดังนี้

- มีรถ EMS และทีมที่เชี่ยวชาญในการดูแลเบื้องต้น ไปรับผู้บาดเจ็บ ณ ที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว
- มี Call Center ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถเตรียมการและประสานทีมการดูแลอย่างรวดเร็ว
- ที่ห้องฉุกเฉินมีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทุกระบบพร้อมรับผู้ป่วยที่บาดเจ็บ ลดระยะเวลาในการตามแพทย์
 - มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้อย่างเพียงพอ รวมทั้งเครื่อง X-ray และ CT ในห้องฉุกเฉินสามารถทำได้ทันที และติดตามผลในระบบภาพถ่ายทางรังสีในแบบ Digital (PAC)
 - มีระบบ Tertiary Survey เพื่อลดความผิดพลาด และล่าช้าในการวินิจฉัย
 - มีกิจกรรม Trauma unit meeting เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย
 - มีกิจกรรม Multidisciplinary Round เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกระบวนการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บ หลายระบบและลดขั้นตอนการขอคำปรึกษาแพทย์ เอพะหะทางแต่ละระบบ
 - พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย ทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริการในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่

● การส่งเสริมการการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

มีนโยบายมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ และนโยบายและผู้รับผิดชอบ สื่อสารนโยบายดังกล่าว สรุบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหลายช่องทาง เช่น การประชุมทุกระดับ การสื่อสารผ่านเอกสาร การสื่อสารผ่าน Intranet ติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารทุกระดับ และบุคลากรเพื่อนำมาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และนโยบายต่อไป มีการนำสารสนเทศ/เทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้กับการจัดการความรู้



◎ แนวการพัฒนาและการปรับปรุง การดำเนินต่อไป

ผู้บาดเจ็บมักจะมีการบาดเจ็บหลายระบบ ดังนั้นความต้องการดูแลผู้บาดเจ็บทั้งในระดับจังหวัดและระดับเขต มีมาตรฐานเดียวกันทั่วหมด และมีระบบการส่งต่อที่ดี ทำให้ผู้ที่รับบริการมีความปลอดภัยตั้งแต่โรงพยาบาลแรก ศูนย์อุบัติเหตุต้องพัฒนาการดูแลรักษาดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและขยายผล ให้มีความรวดเร็วและแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด จะทำให้ผู้บาดเจ็บมีโอกาสการฟื้นตัวดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นผู้นำในการพัฒนาระบบการดูแลรักษาของประเทศไทยให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป และบุคลากรทางการแพทย์ ต้องมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บ ซึ่งต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องและร่วมรักษาให้อยู่ในองค์กร มีการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดูแลเบื้องต้นสำหรับโรงพยาบาลเครือข่าย และอุปกรณ์ เทคโนโลยีขั้นสูง สำหรับการดูแลที่มีประสิทธิภาพในโรงพยาบาลมหาชนครองเรียงใหม่

ความคุ้มค่าของระบบงาน การลดขั้นตอน และลดระยะเวลาการให้บริการก่อนที่ผู้ป่วยจะถึงโรงพยาบาล โดยการมี EMS Call center และการพัฒนาระบบเครือข่ายในระบบการส่งต่อ ความคุ้มค่าของระบบในตอนนี้คือ ผู้ดูแลต้นทางสามารถประเมินและดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ลดอัตราการสูญเสียชีวิตและความพิการ เนื่องจากการรักษาล่าช้าได้ ซึ่งไม่สามารถติดเป็นความคุ้มทุน เป็นจำนวนเงินได้ การลดระยะเวลาและลดขั้นตอน ในห้องฉุกเฉิน ขั้นตอนในการลดระยะเวลาส่งผู้ป่วยเข้าห้องผ่าตัด ความคุ้มค่าที่ได้คือลดอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยที่เกิดจากการล่าช้าของระบบ เหลือ 0 - 0.03% ลดระยะเวลาในการส่งตัวผู้ป่วยกลับ ทำให้สามารถลดระยะเวลาบนโรงพยาบาล จาก 14 - 22 วัน เหลือ 12.5 วัน สามารถลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยกลุ่มนี้ลงมาก ในปี 2551 จากการที่มีอัตราผู้ป่วยมีภาวะแทรกซ้อนของการติดเชื้อทางเดินหายใจจากการ

ให้เครื่องช่วยหายใจสูงขึ้น พบร่วมค่าใช้จ่ายในผู้ป่วยกลุ่มนี้ ชุงกิง 626,512 บาท/เดือน ดังนั้นในปี 2552 โครงการลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อนี้ สามารถลดจำนวนผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนดังกล่าวลงได้ ประมาณกันว่ามีโครงการควบคุมการใช้ยาปฏิชีวนะ ทำให้สามารถลดการใช้ยาและลดค่าใช้จ่ายต่อเดือน ทำให้ค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ป่วยกลุ่มนี้ลดลงเป็น 393,728 บาท / เดือน

รางวัลเด่น (รายการ: กระบวนการ)

กระบวนการ การให้บริการงานทะเบียนราชภูมิ

หน่วยงาน เทศบาลนครพิษณุโลก

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

งานทะเบียนราชภูมิ เป็นงานบริการที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนทุกคนต้องปฏิบัติ เชิงกฎหมาย เหล่านี้ ได้แก่ พ率先บัญญัติการ ทะเบียนราชภูมิ พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การเพิ่มชื่อและรายกิจกรรมบุคคลในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายซื้อ รายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ที่บัญญัติให้มีสัญชาติไทยและอายุครบ 15 ปีขึ้นไปต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อใช้ในการแสดงตัวบุคคล ให้ในการประกอบธุรกรรม และใช้เพื่อยืนยันตัวตนฯ

โดยที่เทศบาลนครพิษณุโลกมีประชากรทั้งหมดในความรับผิดชอบมากถึง 77,340 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2551) จึงมีประชาชนมากขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราชภูมิจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2552 เฉลี่ยเดือนละ 4,000 ราย (วันละ 200 - 270 คน) ทั้งนี้ ผู้มาติดต่อขอรับบริการจะเป็นประชาชนทั่วไปทั้งในเขตพื้นที่ และนอกเขตพื้นที่เทศบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้หรือมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราชภูมน้อย ประกอบกับสภาพการปฏิบัติงานเดิมของการให้บริการงานทะเบียนราชภูมิซึ่งมีผู้มาขอรับบริการเฉลี่ยวันละ 100-120 ราย จะมีขั้นตอนการให้บริการเฉลี่ย 6 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 30-60 นาที/คน ส่วนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้มาขอรับบริการเฉลี่ยวันละ 90-150 ราย มีขั้นตอนการให้บริการ 7 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 5 คน ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15-30 นาที/คน

ทั้งนี้ ด้วยกระบวนการให้บริการประชาชนดังกล่าวทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ไม่สะดวก และล่าช้า อีกทั้งอาจต้องมาติดต่องานครวั้ง ตั้งนั้น เพื่อประโยชน์ของประชาชนในการได้รับบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครพิษณุโลก จึงให้สำนักทะเบียนห้องคิ่น ปรับปรุงกระบวนการบริการงานทะเบียนราชภูมิให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดจนขณะนี้สามารถให้บริการงานทะเบียนราชภูมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และเหลือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพียง 2 ขั้นตอน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2 คน ให้เวลาปฏิบัติงาน 5 - 7 นาที ส่วนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นการให้บริการโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อรวมโงยข้อมูลกับกรรมการปกครอง จึงเหลือขั้นตอนการให้บริการเพียง 4 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการให้บริการ 10-15 นาที/คน เท่านั้น

◎ แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนเพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก จึงกำหนดให้จัดทำ "โครงการการปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการงานทะเบียนราชภูมิ" ขึ้น พร้อมกับแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการ ซึ่งมีกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อปรับปรุงบริการ ดังนี้

- ปรับโครงสร้างการบริหารงานในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

- แบ่งแยกช่องการให้บริการตามลักษณะงานบริการ และจัดทำเดินถูกศรีบอกทางที่พื้นแยกเป็นสี เพื่อกำหนดช่องทางเดินในการไปติดต่อขอรับบริการในแต่ละช่องบริการ ดังนี้ เส้นสีเหลือง หมายถึง



งานทะเบียนราชภาร มี 5 ช่องบริการ เส้นลูกศรสีเขียว หมายถึง ช่องทางพิเศษสำหรับพะภิกขุ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (ช่องที่ 6) และเส้นลูกศรสีเขียว หมายถึง ช่องงานบัตรประจำตัวประชาชน (ช่องที่ 9)

- มอบหมายให้เจ้าพนักงานทะเบียนฯ เป็นผู้สร้าง นายทะเบียน รับผิดชอบการปฏิบัติงานบริการงานทะเบียนราชภาร พัฒนาทั้งกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ช่องบริการงานทะเบียนราชภาร ช่องบริการพิเศษ และช่องบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

- จัดสร้างงานที่ต้องดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าที่ต้องติดต่อกับประชาชน และส่วนหลังที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร โดยในส่วนของเอกสารจะนำมาร่วมกัน การในภายหลังจากหมดเวลาให้บริการแล้ว เช่น การจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การบริการมีความรวดเร็วมากขึ้น

- ยกเลิกแบบฟอร์มคำร้องที่เป็นกระดาษมาเป็นแบบฟอร์มที่ออกแบบโดยคอมพิวเตอร์ ให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอไม่ต้องเรียบเรียงคำขอตัวย่อลง

- ปรับผังที่นั่งทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานใหม่ ด้วยการจัดให้มีเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าเพื่อช่วยตรวจสอบเอกสาร ให้คำปรึกษา และออกแบบเครื่องโดยแยกตามประเภทของงานบริการ และที่ซึ่งให้บริการได้ปรับขั้นตอนการให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว เพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และเข้าชื่อน

ทั้งนี้ หากมีงานบริการใดไม่สามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว เช่น การขอเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการกรณีไม่มีเอกสารทางราชการมาแสดง การขอหนังสือรับรอง เป็นต้น ก็ให้บริการจะถูกโอนไปที่ศูนย์บริการร่วม เพื่อออกในนัดหมายการติดต่อกันต่อไป

นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดให้มีการจัดประชุมประจำเดือน เพื่อนำปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ และการทำงานมาหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการหารแนวทางแก้ไขปัญหา

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การปรับปรุงบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครพิษณุโลก จะดำเนินการบนกรอบแนวคิด ที่ว่า “การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า และรวดเร็วกว่า” ดังนั้น การปฏิบัติงานจึงให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างมาก จึงได้ปรับรูปแบบการให้บริการแบบเดิมๆ ให้ดีขึ้น ด้วยการ “จัดตั้งอาสาสมัครพัฒนางานทะเบียนราชภารประจำชุมชน” โครงการ “เยี่ยมทะเบียนบ้าน ยามเย็น” (Home Delivery) เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว รับรู้ข่าวสารการทะเบียนราชภารที่ถูกต้อง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

ทั้งนี้ โครงการจัดตั้งอาสาสมัครพัฒนางานทะเบียนราชภารประจำชุมชน มีอาสาสมัครชุมชนละ 1 คน รวม 51 คน จาก 51 ชุมชน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการทะเบียนราชภาร และเป็นเครือข่ายในการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราชภารให้แก่ชาวบ้านในชุมชน โดยมีการจัดฝึกอบรมความรู้ด้านงานทะเบียนราชภาร และบัตรประจำตัวประชาชน การประชุมร่วมกันในพื้นที่แต่ละชุมชนเพื่อศึกษาทำความเข้าใจในหน้าที่ของอาสาสมัคร พร้อมจัดทำคู่มือการให้บริการตามประเภทของงานให้แก่อาสาสมัคร ออกแบบตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัคร และจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายอาสาสมัคร งานทะเบียนราชภารด้วย

สำหรับโครงการเยี่ยมทะเบียนบ้านยามเย็น (Home Delivery) จะเป็นโครงการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ในชุมชน เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงรายการในทะเบียนบ้านให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน รวมทั้ง สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนในพื้นที่ รับทราบปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง และรวดเร็ว

นอกจากนี้ ยังมีการทำงานเรื่องโคงกับศูนย์สุขภาพชุมชนของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยการตรวจสอบข้อมูลคนเกิดใหม่เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง และส่งผ่านข้อมูล คนเกิดใหม่ให้เพื่อส่งเสริมโครงการอนามัยแม่และเด็ก รวมทั้งส่งข้อมูลเด็กที่มีอายุถึงเกณฑ์เข้ารับการศึกษาให้กับสำนักการศึกษาเพื่อส่งเสริมโครงการสำราญเด็กก่อนเกณฑ์ และเข้าเกณฑ์เพื่อศึกษาภาคบังคับ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันที่ทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับประโยชน์และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

◎ แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การดำเนินความสอดคล้อง

การให้บริการเพื่อสนับสนุนต่อความต้องการของประชาชนแล้ว เทศบาลครรพิษณุโลกได้ปรับปรุงในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการมารับบริการของประชาชนด้วย โดยเริ่มที่การเปลี่ยนภาพลักษณ์ของสำนักงานจากเดิมที่เป็นสำนักงานแบบราชการให้เป็นสำนักงานแบบเอกชนชั้นนำ ซึ่งได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกบริเวณอาคารสำนักงาน จัดทำโครงการรื้นมาารองรับการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกโดยโครงการ อาทิเช่น โครงการบริการส่วนหน้างานทะเบียน (The Registrar Per Service) โดยการจัดให้มีเคาน์เตอร์บริการต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งจะคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้โฉมการปรับขยายเวลาการให้บริการ โดยวันจันทร์-วันศุกร์ ให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 - 17.00 น วันเสาร์ให้บริการเวลา 09.00 - 15.00 น. วันอาทิตย์เปิดให้บริการเฉพาะการรับแจ้งการตายในเวลา 08.30 - 16.30 น. และร่วมกับโรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก (ตึกแม่และเด็ก) นำ้งานด้านทะเบียนราษฎรไปให้บริการด้วยในวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. เป็นต้น พร้อมทั้งเน้นการบริการด้วยรอยยิ้มตามเป้าหมายในการให้บริการ 4 ประการ ได้แก่ การสร้างคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ การบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา ถูกต้อง และครบถ้วน

เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาขอรับบริการมากขึ้น เทศบาลครรพิษณุโลกยังได้จัดให้มีสำนักงานเป็นศูนย์บริการรวมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในงานบริการที่เรื่องโคงกับหน่วยงานอื่น เช่น การขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การติดตั้งมาตรฐาน้ำประปา การขอหมายเขียวโทรศัพท์ (เฉพาะบ้านปููกใหม่) การให้ข้อมูลการโอนเข้ายังทะเบียนรถ การขอต่ออายุใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ เป็นต้น โดยจะทำหน้าที่รับเรื่องและส่งต่อเรื่องให้กับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ ทั้งนี้ การติดต่อเพื่อข้อทราบข้อมูลต่างๆ กับเทศบาลครรพิษณุโลกสามารถทำได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์หมายเลข 0 5524 4993 Call Center 1548 เว็บไซต์ <http://www.phsmun.go.th> เว็บไซต์ <http://www.dopa.go.th> เว็บไซต์ <http://Khothai.com>

◎ แนวคิด และวิธีการของผู้บริการในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผู้บริหารจะมุ่งเน้นที่ปัจจัยความสำเร็จ คือ งานได้ตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนพึงพอใจ ผลงานมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

- กระจายอำนาจให้ผู้ช่วยนายทะเบียนปฏิบัติงานแทนนายทะเบียนให้ได้มากที่สุด

- ส่งเสริมให้มีการสอนงานและมุนできยงานกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพในการให้บริการสูงขึ้น

- มีคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติสามารถเสนอและแก้ไขหน้าที่ได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน

- สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยการจัดนำโนร์แกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของชุมชน และอาสาสมัครชุมชน

- จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ หรือการเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจงานทะเบียนและบัตร จัดให้มีกิจกรรมนันทนาการเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน เพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากร

- จัดทำโครงการบันทึกเดือนใจงานทะเบียน โดยจัดทำเป็นหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานจากจ่าฝ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ใช้ในการศึกษา อ้างอิง อีกทั้งทำให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ จากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนรายราก毛主席ย่างต่อเนื่อง ผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงถึง 92 % โดยเป็นผลสำรวจจากกล่องล่องรับความคิดเห็น กล่องแสดงความพึงพอใจ ซึ่งจัดเรียงไว้ 5 กล่อง แบ่งเป็น พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง ปรับปรุง และน้อย โดยให้ประชาชนนำบัตรคิวที่เสร็จจากการรับบริการมาใส่ในกล่องตามความรู้สึก และเว็บไซต์ของเทศบาลนครพิษณุโลก

ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
สำหรับกรุงเทพมหานครที่ได้รับรางวัลต่อเนื่อง
ประจำปี 2552

รางวัล

การรวมgradeบวนงาน

รางวัลดีเด่น (การรวมกรอบบวนงาน)

กรอบบวนงาน การจัดทำบัตรผ่านแดนตัวยศระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)
หน่วยงาน กรมการปกครอง

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการสัญจรข้ามแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้านด้วยการออกหนังสือผ่านแดน เพื่อเป็นเอกสารให้กับประชาชนในการเดินทางตามที่กำหนด ในข้อตกลงของแต่ละด้านประเทศ ประกอบกับยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดน (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การนำเสนอคำสั่งเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงบริเวณชายแดน โดยให้มีการจัดระเบียบการสัญจรข้ามแดนทั้งทางบกและทางน้ำ เกิดความเป็นระเบียบในกรอบของกฎหมาย และมีตัวบุปผะลงศิริเพื่อจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนให้เกิดความมั่นคง โดยที่ปัจจุบันมีประชาชนเดินทางข้ามแดนระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเหล่านั้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน กรมการปกครอง จึงได้ดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass) ขึ้น โดยการเริ่มโดยข้อมูลส่วนบุคคลในระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มาเป็นฐานข้อมูลในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการออกหนังสือผ่านแดน ชั่วคราว และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบ และพิสูจน์ตัวบุคคลเพื่อรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดนได้อย่างถูกต้อง

การให้บริการออกหนังสือผ่านแดนแก่ประชาชนในการสัญจรข้ามแดนของแต่ละแห่งในปัจจุบันมีจำนวนผู้รับบริการในช่วงปกติและช่วงเทศกาลเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 7,400-180,000 คน

◎ แนวการและวิธีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การให้บริการออกบัตรผ่านแดน ณ จังหวัด จ้าวเชียงใหม่ในการออกบัตรผ่านแดน เป็นการให้บริการโดยการเขียนด้วยมือ (Manual) ใช้เวลาประมาณ 5 นาที/คน ซึ่งประชาชนจะต้องเตรียมเอกสารต่างๆ เช่น ถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน รูปถ่าย แล้วเขียนคำร้องยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งการให้บริการมีความล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล หรือวันหยุด จะมีประชาชนมาให้บริการเป็นจำนวนมาก และการให้บริการด้วยการเขียนด้วยมือไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบและพิสูจน์ตัวบุคคลได้ สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมนี้ดังนี้

- 1) ประชาชนยื่นคำร้อง พร้อมรูปถ่าย
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารพร้อมติดรูปถ่ายลงในบัตรผ่านแดน
- 3) เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ
- 4) ประชาชนชำระค่าธรรมเนียม 30 บาท และค่ารูปถ่าย 50 บาท ออกใบเสร็จรับเงินด้วยมือ และรับหนังสือผ่านแดน

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

กระบวนการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบ E-Border Pass ใช้ระยะเวลาให้บริการใหม่เฉลี่ยประมาณ 90 วินาที/คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ประชาชนยื่นเอกสารสำหรับการขอหนังสือผ่านแดน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการ หรือบัตรที่มีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนในการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคคลและภาพใบหน้า



จากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักบริหารฯที่เปลี่ยน กรมการปกครอง ทำการบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติม (ในกรณีมีผู้ติดตามสามารถถ่ายรูปทำบัตรได้เลย) จัดเก็บข้อมูลการออกหนังสือผ่านแดนลงฐานข้อมูล และทำการพิมพ์คำร้องและหนังสือผ่านแดนที่มีสำเนาใบเสร็จรับเงินในฉบับเดียว กัน

3) ประชาชนรำคาญรวมเนื่องหนังสือผ่านแดน 30 บาท และรับหนังสือผ่านแดน

กรมการปกครองจึงได้เริ่มจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ในลักษณะโครงการนำร่อง โดยมีการติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ ในพื้นที่ รวม 3 จังหวัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2548 เพื่อใช้ในการบริการประชาชน ณ จุดผ่านแดน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อำเภอศรีนธร จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Border Pass: E-Border Pass) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลในระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักบริหารฯ ทะเบียน กรมการปกครองมาเป็นฐานข้อมูลในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ทำให้การออกบัตรผ่านแดนดำเนินการได้รวดเร็ว ถูกต้อง และประยุต และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบและพิสูจน์ตัวบุคคลเพื่อรักษาความมั่นคงตามแนวทางเดิมอย่างถูกต้อง และได้ดำเนินการที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เมื่อแห่งแรก พ.ศ. 2550

ต่อมากรมการปกครองเห็นว่า โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass) ดังกล่าว เป็นประโยชน์ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้รับบริการ และที่สำคัญเป็นประโยชน์ต่อ

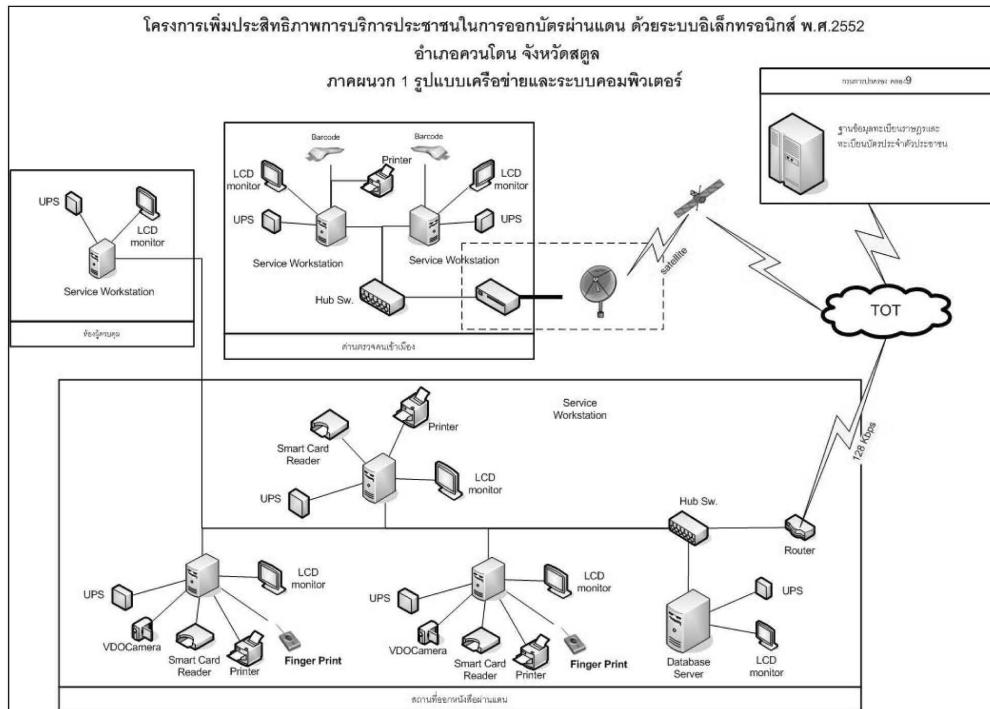
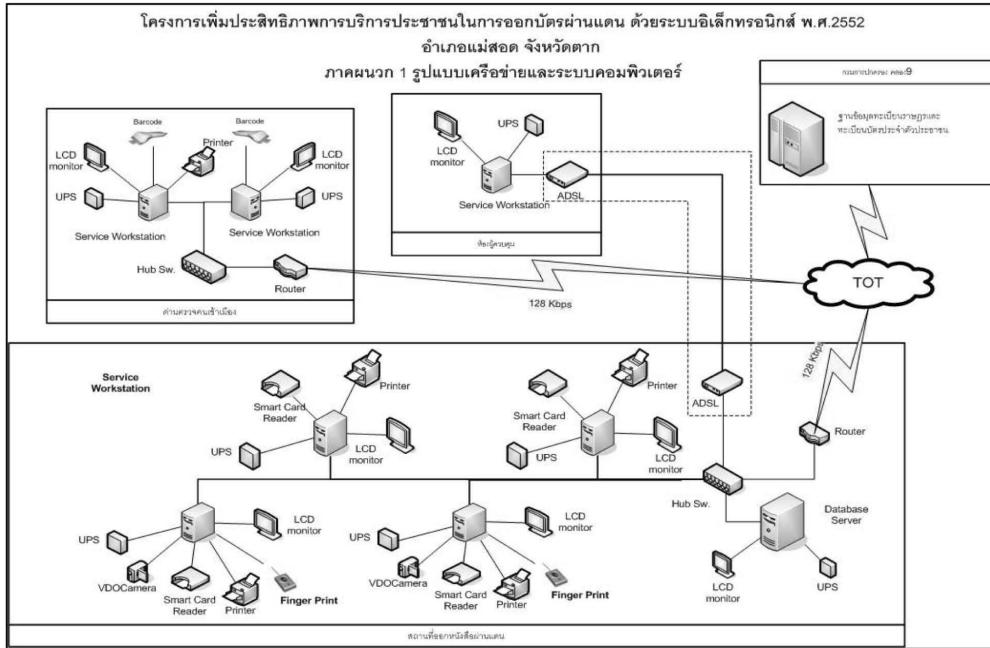
ความมั่นคงของประเทศไทย จึงได้ขยายผลไปดำเนินการติดตั้งที่ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดราชบุรี จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสุโขทัย จังหวัดตาก จังหวัดนครพนม และจังหวัดเชียงราย

นอกจากนี้กรมการปกครองยังได้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยมีการติดตั้งระบบการออกบัตรผ่านแดนอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุม แห่งที่มีจุดผ่านแดนถาวร รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานออกบัตรผ่านแดน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการสัญจรข้ามแดน ในระดับ จังหวัด/อำเภอ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดระบบการสัญจรข้ามแดนทั้งทางบกและทางน้ำ เกิดความเป็นระเบียบในกรอบของกฎหมาย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดน เป็นประจำทุกปี

◎ แนวทางและวิธีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

- มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เป็น กลุ่มประชาชน ในพื้นที่ กสุนักห้องเที่ยว
- มีการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ

● ตัวอย่างรูปแบบเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์
ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนในการออกบัตรผ่านแดน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2552
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)





◎ แนวการและวิธีการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

- มีการตรวจสอบ รับฟังปัญหา พร้อมทั้งแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น
 - ของบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการ
 - ขออนุมัติหักเงินจากการบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง จากเงินค่าใช้จ่ายในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดน
 - ขยายเวลาระเบียบกระทรวงการคลังฯ เพื่อให้สามารถนำเงินค่าใช้จ่ายในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนและใบเมิกทางไปใช้จ่ายเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐนอกจากจ้างชั่วคราวได้

◎ ผลของการปรับปรุงพัฒนา

- สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ ทำให้ประชาชนได้รับบริการรวดเร็วอย่างชัดเจน และประหยัดค่าใช้จ่าย
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ
- ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน
- สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูญเสียข้ามแดน ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและรวดเร็วอย่างชัดเจน คุ้นเคยไปกับการส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจ และการรักษาความมั่นคงภายในตามแนวทางเดียวกันอีกทางหนึ่งด้วย

◎ ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ

- ในช่วงเทศกาลจะมีประชาชนมากขอออกบัตรผ่านแดนจำนวนมาก ทำให้การให้บริการออกหนังสือผ่านแดนล่าช้ากว่าปกติ
- รูปแบบหนังสือผ่านแดนด้านประเทศกัมพูชา ยังไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากยังไม่มีข้อตกลงให้ใช้หนังสือผ่านแดนชั่วคราว ทำให้ไม่มีความคล่องตัวในการสัญจรข้ามแดน และไม่สามารถพัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- ปัจจุบันการออกบัตรผ่านแดน (Border Pass) เป็นเพียงระบบที่ทันสมัย อำนวยความสะดวกในการตราชื่อศูนย์กลางในระบบทางเมียนมาอยู่ท่ามั้น ยังไม่มีการเรียบเรียงข้อมูลในด้านประวัติอาชญากร หากมีการเรื่องโคงแล้วจะสามารถสกัดกั้นบุคคลทำผิดกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

◎ แนวการพัฒนาในอนาคต

การดำเนินการอำนวยความสะดวกในการออกบัตรผ่านแดนเป็นการบริการประชาชนควบคู่กับการรักษาความมั่นคงภายใน และสอดคล้องกับพันธกิจของกรมการปกครอง รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงบริเวณชายแดน และการอำนวยความสะดวกในการสัญจรข้ามแดน เป็นการสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวและการค้าบริเวณชายแดนให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการครอบทุกแห่ง ซึ่งกรมการปกครองจะจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนในการออกหนังสือผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass) โดยจะดำเนินการตั้งระบบและอุปกรณ์ การออกหนังสือผ่านแดน (E-Border Pass) ให้ครบถ้วนทุกพื้นที่ ณ จังหวัด/อำเภอที่ให้บริการออกหนังสือผ่านแดน

รางวัลดีเด่น (การ vrouนกรະบวนงาน)

กระบวนการ การรับเช่าและปล่อยเช่าปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522
(เลื่อนล้อต่อภาษี)

หน่วยงาน กรมการขนส่งทางบก

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีตามกฎหมาย
ว่าด้วยรถยนต์ สำหรับเจ้าของรถทุกคัน ทั่วประเทศ
ซึ่งมีหน้าที่ต้องมาติดต่อชำระภาษีรถประจำปีล่วงหน้า
คราวละหนึ่งปี

● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

เปิดให้บริการเฉพาะหน้าเคาน์เตอร์บนอาคาร
สำนักงาน ประชาชนที่ขับรถมาเสียภาษีรถประจำปี
ต้องขับรถไปหาที่จอดแล้วขึ้นมาบนอาคารสำนักงาน
เพื่อขอรับบัตรคิวหรือรับบริการ ณ จุดให้บริการตาม
ประเภทรถ ซึ่งจะใช้ระยะเวลาคิวไม่เกิน 10 นาที
และจะได้รับการบริการแล้วเสร็จในชั้นตอนเดียว
ภายในเวลา 3 นาที

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

เพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระภาษีรถทุก
ประเภททั่วประเทศในจุดบริการเดียว โดยให้ผู้มีอำนาจบริการ
ขับรถเข้ามารับบริการแล้วเสร็จในชั้นตอนเดียว
ภายในเวลา 1 นาที 45 วินาที แล้วขับรถผ่านออกไป
ได้โดยไม่ต้องลงจากรถ

◎ แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลด ขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

กระบวนการรับชำระภาษีรถประจำปี เป็น
กระบวนการที่เจ้าของรถทุกคันต้องไปติดต่อให้บริการ
ทุกปี ในแต่ละวันมีผู้มีอำนาจบริการคิดเป็นร้อยละ 72.12
ของปริมาณงานด้านทะเบียนรถทั้งหมด และมีปริมาณ
งานเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ทำให้เกิดปัญหาความหนาแน่น
ของผู้มีอำนาจบริการหน้าเคาน์เตอร์ จึงต้องคิดค้นวิธีการ
เพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อลดความแออัดและลด

ระยะเวลาอพิภากของประชาชนที่ไม่ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์
บนอาคารสำนักงาน โดยการปรับปรุงพื้นที่ที่จัดไว้
สำหรับจอดรถบางส่วนมาแบ่งทำเป็นช่องบริการ Drive
Thru for Tax ให้ประชาชนที่ขับรถมาเสียภาษีประจำปี
แล้วขับผ่านออกไปโดยไม่ต้องลงจากรถ

◎ แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับ ประชาชนและการบริการ

● ให้การต้อนรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับประชาชน

ด้วยการจัดเจ้าหน้าที่ประชาชนสัมพันธ์ให้คำ
แนะนำ ช่วยเหลือ และคัดกรองเอกสารเบื้องต้นให้กับ
ผู้มีอำนาจบริการ

● เพิ่มช่องทางและหน่วยบริการให้ประชาชน

โดยมีการเพิ่มช่องทางการยื่นเสียภาษีได้ทุก
สำนักงานทั่วประเทศ ไม่ว่ารถนั้นจะจดทะเบียนไว้
จังหวัดใด และไม่ว่าจะมีใบอนุญาตหรือไม่ก็ได้

● ให้บริการข้อมูลป่าวสารพื้นที่ ประชาชนสัมพันธ์

มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อให้เข้า
ถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

● รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก ประชาชนหลากหลายช่องทาง

พร้อมทั้ง สำรวจความพึงพอใจของผู้มีอำนาจ
บริการ นำมารวบรวมและประเมินผล เพื่อปรับปรุง
พัฒนางานโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน



◎ แนวคิด วิธีการ ในการดำเนินการ ยั่นวยความสงบ

● ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน

ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับกรมการขนส่งทางบก มีขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานสั้นที่สุด ให้บริการที่หลายลายช่องทางโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อราชการในสำนักงานหรือที่หน่วยงาน

● พัฒนาอย่างต่อเนื่องเบนส์จังหวัด

ให้มีมาตรฐานคุณภาพระดับเดียวกันทุกแห่งทั่วประเทศ

◎ แนวคิด วิธีการของผู้บริการในการ ส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่

● การส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

1) ให้มีน้ำให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ และความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

2) พัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์การ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ภายใต้ค่านิยมร่วมขององค์การ คือ SMD: Service Mind = บริการดี Morality = มีคุณธรรม Development = นำสู่การพัฒนา

3) เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับและทุกสำนักงานทั่วประเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขภัยธรรมชาติที่เป็นอุบัติเหตุไม่คาดคิด หรือไม่คาดการณ์ ผลลัพธ์ที่คาดไม่ถูก ให้สามารถรับรู้และปรับเปลี่ยนตัวเองได้

4) สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร ด้วยการให้รางวัล (โบนัส) และประกาศเกียรติคุณ รวมทั้งมอบหมายหน้าที่สำคัญ

◎ แนวการในการพัฒนาต่อไป

มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ทุกหน่วยบริการ มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน เพื่อสร้างความมั่นใจกับประชาชน ไม่ว่าจะไปติดต่อรับบริการ ณ หน่วยงานใดของกรมการขนส่งทางบกจะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานในระดับเดียวกัน โดยตระหนักร่วมกับปัจจัยหลักที่จะทำให้คุณภาพการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะการทำงานและการฝึกฝนปฏิบัติหน้าที่เป็นนักบริการที่มีทักษะดีและมีวัฒนธรรมการทำงานที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กรฯ โดยมีเป้าหมายเป็นหน่วยงานราชการที่มีความเป็นเลิศด้านการบริการและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ♡

ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
สำหรับกรุงเทพมหานครที่ได้รับรางวัลต่อเนื่อง
ประจำปี 2552

รางวัลกรุงเทพมหานครที่มี ความเชื่อมโยงหลากหลายส่วนราชการ

รางวัลดีเด่น (รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยง หลักส่วนราชการ)

**กระบวนการ การข้อตอนสภาพที่ดินสาธารณะมีบัตรของ
กบงการเมืองใช้ประโยชน์ในราชการ**

หน่วยงาน กรมที่ดิน

◎ ลักษณะการบริการและความเชื่อมโยงกับ ส่วนราชการอื่น

การข้อตอนสภาพที่ดินสาธารณะมีบัตรของแผ่นดิน เพื่อให้ทบทวนการเมืองใช้ประโยชน์ในราชการ เป็นการบริการที่บ่งบอกถึงการเมือง (กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) โดยหน่วยงานราชการ ที่มีความประสงค์ขอใช้ที่ดินสาธารณะมีบัตรของแผ่นดิน ได้แก่ ที่ดินสำหรับผลเมืองใช้ร่วมกัน หรือที่ดินที่ได้มี การห่วงห้ามหรือสงงานได้ตามความต้องการของทบวง การเมืองที่มีได้ตกลงที่ราชบัตร ตามบบทัญญัติใน มาตรา 8 วรรคสอง อนุ (1) แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยทราบใช้ที่ดินทบทวนการเมืองต้องมีหนังสือแสดง ความประสงค์ขอตอนสภาพที่ดินสาธารณะมีบัตรของแผ่นดิน ซึ่งจะมีผลทำให้เปลี่ยนสถานะหรือพันสภาพจากการเป็นที่ดินน้ำท่วม เพื่อให้ทบทวนการเมืองที่ขอตอน สภาพที่ดินนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น เช่น เป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการ โรงเรียน และสถานีอนามัย เป็นต้น

สำหรับการตอนสภาพที่ดินสาธารณะมีบัตร ตามที่ดิน จะดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ที่กำหนดได้ คือ ประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 8 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการตอนสภาพการจดชื่นทะเบียน และจดหนาผิดประโยชน์ในที่ดินของรัฐ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2550 เนื่องจากมีผลกระทบกับประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงต้องตรวจสอบในเรื่องต่างๆ ก่อน เช่น ที่ตั้งของที่ดิน ประวัติของที่ดิน ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การขอตอนสภาพที่ดินอยู่ในเขตส่วน หัวห้ามหรืออนุรักษ์ไว้หรือไม่ และหน่วยงานของรัฐ ต้องพิจารณาให้ความเห็นว่าดีข้อด้อยหรือ

ไม่รับร้องในการขอตอนสภาพที่ดินสาธารณะมีบัตรของแผ่นดิน เป็นต้น โดยการตรวจสอบในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ จะเกี่ยวข้องกับหลักส่วนราชการ ได้แก่ กรรมการปักครอง กรรมสั่งเสริมการปักครองห้องถิน กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมพัฒนาที่ดิน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และสำนักงานโยธาฯ และแผนที่รพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โดยมีปริมาณงานโดยเฉลี่ยปีละ 21-40 ราย

◎ ปัญหาและอุปสรรคก่อต้นการดำเนินงาน

การขอตอนสภาพที่ดินสาธารณะมีบัตรของแผ่นดิน เพื่อให้ทบทวนการเมืองใช้ประโยชน์ในราชการ การปฏิบัติตามที่ผ่านมาจะใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน และไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่แน่นอนได้ ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาและอุปสรรคหลักๆ ประการ เช่น

1) การประสานงานมีความยุ่งยาก และดำเนินการได้ล่าช้า เนื่องจากมีหน่วยงานราชการที่เป็นผู้ดูแล และรักษาที่ดินของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสภาพที่ดิน และการขอความเห็นในการขอตอนสภาพที่ดินหลายหน่วยงาน

2) ข้อจำกัดในด้านงบประมาณและบุคลากร ของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องซึ่งส่วนใหญ่มีเพียงพอในการปฏิบัติตามหรือออกฟืนที่เพื่อตรวจสอบ

3) การตรวจสอบของส่วนราชการบางหน่วยงาน ต้องใช้กรรมวิธี หรือเครื่องมือต่างๆ

4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีภารกิจมาก อีกทั้ง การปฏิบัติตามไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาสำหรับการตรวจสอบ และการตอบความเห็นให้ชัดเจน

จากปัญหา อุปสรรคข้างต้น สภาพการปฏิบัติงานเดิมของกระบวนการของการขออนุสภากที่ดิน สาธารณะสมบัติของแผ่นดิน เพื่อให้ทบทวนการเมืองให้ประยุกต์ในราชการ จึงมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 17 ขั้นตอน โดยแยกเป็นขั้นตอนของหน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค 4 ขั้นตอน และเป็นขั้นตอนของหน่วยงานในส่วนกลาง 13 ขั้นตอน ส่วนระยะเวลาในการดำเนินงานมากที่สุด คือ 1,274 วัน และน้อยที่สุด คือ 514 วัน ซึ่งนับเป็นระยะเวลาการดำเนินการที่ยาวนานมาก

◎ การดำเนินการในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดผลลัพธ์

● วิธีการในการแก้ไขปัญหาและ/or การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

1) จัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจกับส่วนราชการที่ เกี่ยวข้องให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินการ

2) แต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีผู้แทนหน่วยราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 หน่วยงาน เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงและรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของตอนสภาพที่ดินสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน และแนวทางปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการพิจารณากำหนดระยะเวลาการดำเนินการและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจนโดยนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของแต่ละส่วนราชการให้ความเห็นชอบ เพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างส่วนราชการที่เป็นคณะทำงาน ซึ่งแสดงถึงความร่วมมือและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

4) จัดพิธีลงนามในบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุสภากที่ดินสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน เพื่อให้ทบทวนการเมือง ใช้ประโยชน์ในราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สภาพการปฏิบัติงานเดิมที่มี 17 ขั้นตอน และระยะเวลาในการประสานงานไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนจึงทำให้ใช้ระยะเวลาวนนานโดยเฉลี่ยประมาณ 514-1,274 วัน ทำให้มีผลกระทบกับประชาชนผู้มีส่วนได้เสียเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ภายหลังที่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ชัดเจน และจัดทำข้อตกลงร่วมกับกรมที่ดินแล้ว มีผลให้ขั้นตอนการดำเนินการลดลงเหลือ 16 ขั้นตอน แยกเป็นขั้นตอนในส่วนภูมิภาค 4 ขั้นตอน และขั้นตอนในส่วนกลาง 12 ขั้นตอน โดยมีระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ 353 วัน และระยะเวลาในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วเสร็จภายใน 45-90 วัน โดยมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แผนผังเบริรยบเก็บขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงานเดิม/ใหม่

กระบวนการขออนุสภากที่ดินสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
เพื่อให้บูรณาการเมืองใช้ประโยชน์

ส่วนภูมิภาค 4 ขั้นตอน

ดำเนินการที่ดินรับคำขอตรวจสอบเอกสาร

เดิม 1 วัน ใหม่ 1 วัน

แจ้งเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็น
(ประมาณ 7-8 หน่วยงาน)

เดิม 7 วัน ใหม่ 7 วัน

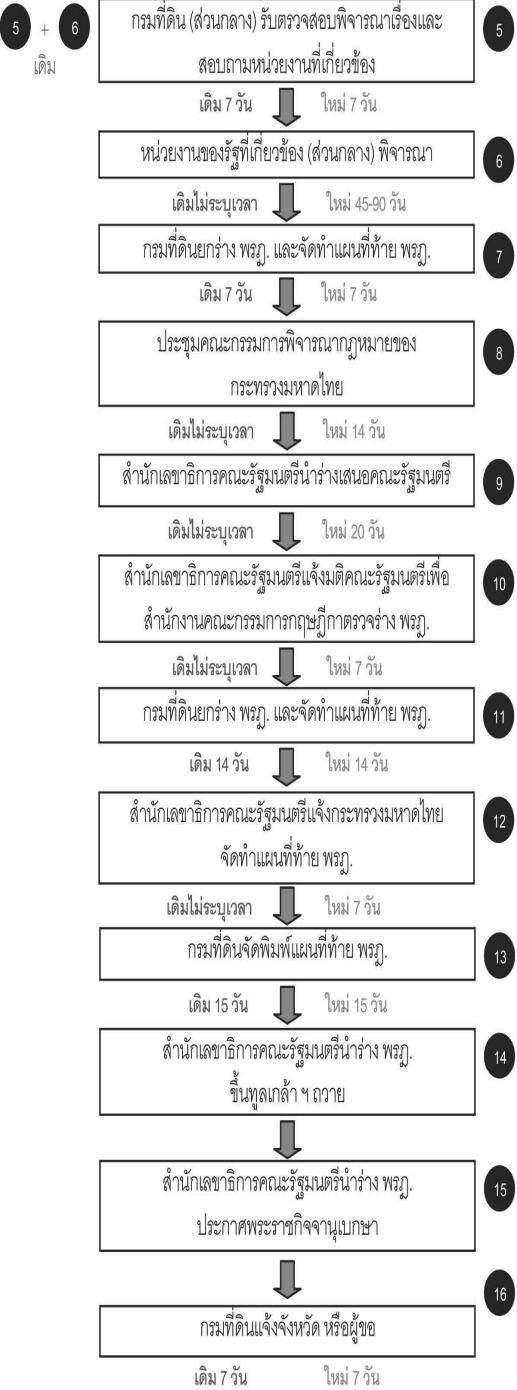
ดำเนินการที่ดินรับคำขอตรวจสอบเอกสาร

เดิมไม่ระบุเวลา ใหม่ 45-90 วัน

ประเมินค่าธรรมเนียมการดำเนินการที่ดินของรัฐ และสรุปผล
เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดลงนาม ลงนามที่นับถ้วน

เดิม 15 วัน ใหม่ 15 วัน

ส่วนกลาง
เดือนมี. 13 ขั้นตอน
ใหม่ เนื่องด้วย 12 ขั้นตอน



◎ ผลการดำเนินการในการพัฒนา การให้บริการ

● ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นการสอบทานและประเมินผลการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงฯ กรมที่ดิน ได้ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่ร่วมลงนาม ให้แต่ละจังหวัดที่มีคำขอทุบบ เป้าจัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2552 เป็นต้นไป

● การปรับปรุง/พัฒนา และการติดตาม ประเมินผล

ภายหลังจัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือฯ เสร็จแล้วกรมที่ดินในฐานะเจ้าภาพหลักได้ดำเนินการจัดทำประกาศกรมที่ดินที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของกองสภากาแฟที่ดิน และจัดส่งให้หน่วยงานแต่ละแห่งทราบ เพื่อแจ้งให้ข้าราชการแต่ละหน่วยและประชาชนทราบทั่ว กัน เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังดำเนินการจัดทำแบบประเมิน (บบ.8) เพื่อให้สำนักงานที่ดินทุกสาขารายงานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานว่าสามารถดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลา 45-90 วัน ตามที่ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงหรือไม่ เพื่อจะได้ติดตามประเมินผล ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแก้ไขให้บรรลุผล สำเร็จตามบันทึกข้อตกลงฯ ต่อไป ซึ่งผลปรากฏว่า หน่วยงานที่ร่วมลงนามส่วนมากดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่ได้ตกลงกัน นอกจากนี้ ผู้บริหาร/ผู้ตรวจราชการของกรมที่ดินยังออกไปตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาขาไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง ด้วย

ทั้งนี้ การปรับปรุงบริการในกระบวนการการขออนุสภากาแฟที่ดินสาธารณะบดีฯ แม้จะเป็นการให้บริการแก่ทบทวนการเมือง (หน่วยงานของรัฐ) โดยตรง แต่เมื่อได้ถอนสภากาแฟที่ดินสาธารณะบดีของแผ่นดิน เสร็จแล้ว ประชาชนจะได้รับประโยชน์ทางอ้อม กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการที่ดีจากรัฐ เช่น ด้านสาธารณูปโภค การศึกษา สุขภาพอนามัย เป็นต้น ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น และเกิดความเจริญในท้องถิ่น เพราะจะมีหน่วยงานของรัฐไปตั้งขึ้นในที่ดินเหล่านั้น



รางวัลตีต่อ (กระบวนการที่มีความเชื่อมโยง หลักส่วนราชการ)

กระบวนการ การให้บริการเปิดจ่ายค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ประสบภัยจากรถ
ชนวัยชรา โรงพยาบาลเชียงใหม่กีต จังหวัดเชียงใหม่

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

● ลักษณะการบริการและความเชื่อมโยงกับ ส่วนราชการอื่น

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย
จากรถ พ.ศ. 2535 ผู้ประสบภัยที่ประสบอุบัติเหตุเมื่อ
เข้ารับการรักษาพยาบาล จะต้องสำรองเงินจำนวนค่ารักษาพยาบาลก่อน หลังจากนั้น ให้นำหลักฐานไปขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลคืนจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถหรือบริษัทประกันภัย หรือหากต้องการมอบบ้านจ้างให้สถานพยาบาลเป็นผู้ดำเนินการรับเงินค่ารักษาพยาบาลแทน จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย บริษัทประกันภัย จะต้องจัดเตรียมเอกสารการใช้สิทธิ เป็นบันทึกรายงานประจำวันของตำรวจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนารายการจดทะเบียนรถคันเกิดเหตุ สำเนากรมธรรม์ประกันภัย นอกจากนั้น เมื่อมีการพิจารณาตัดสินคดีจะต้องใช้คำพิพากษาของศาลประกอบด้วย หากผู้ประสบภัยใช้สิทธิ์ครบตามเงินที่ได้รับการชดเชยแล้ว ก็สามารถใช้สิทธิในการรักษาเฉพาะตัว เช่น สิทธิเบิกราชการ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ เป็นต้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เพื่อให้สิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ประสบภัยจากรถประกอบด้วย โรงพยาบาลเชียงใหม่กีต สำนักทะเบียนรถ ราชภูมิ (เทศบาลนครเชียงใหม่) ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่/บริษัทประกันภัย ตำรวจ สำนักงานอัยการ และศาล

● กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ ที่ทำให้เกิด ความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ใช้สิทธิ์ค่ารักษาพยาบาล ของผู้ประสบภัยที่เกิดอุบัติเหตุจากรถ ได้แก่

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
2. พระราชบัญญัติประกันภัย พ.ศ. 2535
3. พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 (หมวด 1 การจดทะเบียน)
4. พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 (หมวด 6 รถ)
5. พระราชบัญญัติทะเบียนราชภูมิ พ.ศ. 2534 (หมวด 2 มาตรา 14, 17 การจดทะเบียนข้อมูลทะเบียนประจำตัวราชภูมิ)
6. พระราชบัญญัติฯ จราจรทางบก พ.ศ. 2522
7. ประมวลกฎหมายอาญา ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย
8. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยละเมิด และความรับผิดทางละเมิด
9. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพส่วนหน้า พ.ศ. 2545 (หมวด 1 มาตรา 12 สิทธิการรับบริการสาธารณสุข)
10. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
11. พระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

● ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่พัฒนา

- พบร่วมกับผู้ประสบภัยบางส่วนไม่สามารถเรียกร้องสิทธิค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันภัย หรือกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถได้ และไม่สามารถรับผิดชอบช่วยค่ารักษาพยาบาลเองได้ ต้องเข้ากระบวนการขอความอนุเคราะห์ หรือทำสัญญาผ่อนชำระจากสถานพยาบาล เนื่องจาก
- ผู้ประสบภัยไม่มีหลักฐานบัตรประจำตัว (คนไทยและต่างชาติ)
- รถคันเกิดเหตุเป็นรถแปรสภาพ หรือรถสภาพเก่าที่เจ้าของรถแจ้งยกเลิกการใช้งานที่สำนักงานขนส่งจังหวัดแล้ว แต่บุคคลอื่นนำมาใช้ขับซึ่ง
- รถคันเกิดเหตุไม่มีประกันภัย หากโรงพยาบาลจะดึงเบิกค่ารักษาพยาบาล จะต้องให้เจ้าของรถลงชื่อยื่นยомก่อน ทั้งนี้หากเจ้าของรถยื่นยомจะถูกของทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากบริษัทประกันภัยและจะต้องจ่ายค่าปรับเพิ่มร้อยละ 20 และค่าปรับกรณีไม่ทำประกันภัยตามที่กฎหมายกำหนด
- ผู้ประสบภัยไม่มีญาติ/พี่น้องมาติดต่อ ไม่สามารถจัดหาเอกสารได้
- เอกสารสูญหาย
- การสรุปผลคดีให้เวลานานทำให้ผู้ประสบภัยต้องใช้สิทธิอื่นๆ ในส่วนของส่วนเกินจากค่าเสียหายเบื้องต้น หรือในบางรายผู้ประสบภัยต้องรับภาระค่ารักษาพยาบาลเอง และภาระที่ผู้ประสบภัยต้องนั่งนอนในโรงพยาบาลนานกว่าเหตุ ซึ่งหากกรณีที่ผู้ประสบภัยมีเงินที่ต้องชำระไม่เพียงพอทางโรงพยาบาลก็จะต้องรับภาระในส่วนค่าใช้จ่ายและจำนวนเตียงของโรงพยาบาลที่มีไม่เพียงพอ

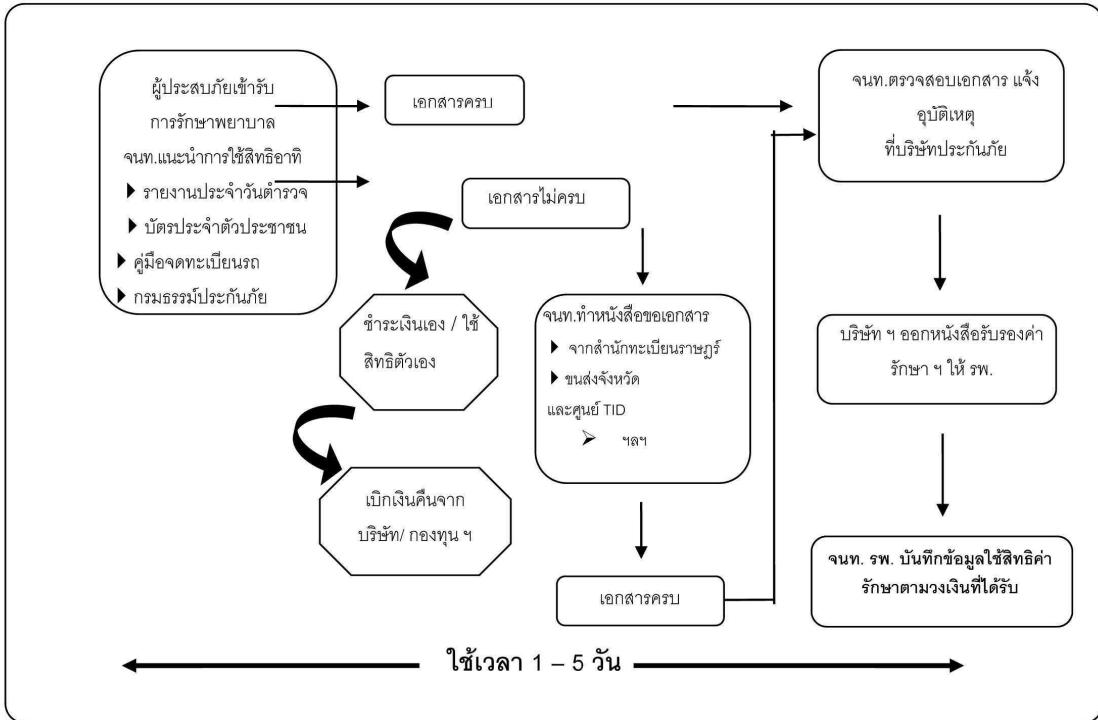
◎ วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำคัญ

● วิธีการในการแก้ไขปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

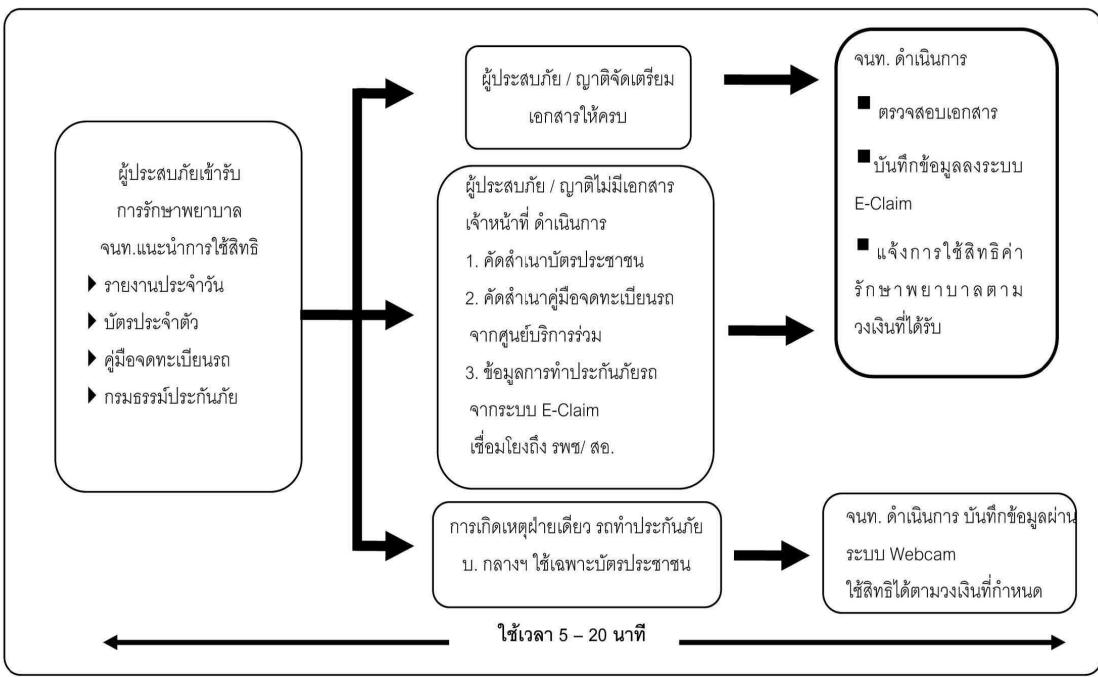
- ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จึงได้มีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - งานทะเบียนภาษีภาร์ เทศบาลนครภูเก็ต/อำเภอในการขอคัดหลักฐานประจำตัวของผู้ประสบภัย
 - งานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ตในการขอคัดสำเนาทะเบียนรถ
 - ตำรวจ ในภาคใต้ดำเนินภาระงานประจำภัย การเกิดเหตุของผู้ประสบภัย
 - สำนักงานกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย จังหวัดภูเก็ต และบริษัทกลางคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากภาระที่ต้องตรวจสอบข้อมูลการทำประกันภัยรถ และแจ้งการเกิดอุบัติเหตุ
 - อัยการและศาล ในการขอทราบผลการพิจารณาคดี

แผนพัฒนาระบบขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

● ขั้นตอนการปฏิบัติราชการเดิม



● ขั้นตอนการปฏิบัติราชการใหม่



◎ ผลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหา

● ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการประสานความร่วมมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และสนับสนุนความต้องการของประชาชน โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และการทำงานเป็นทีม ผสานกับการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ อย่างกับหน่วยงานต่างๆ ส่งผลต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ลดขั้นตอนการให้บริการเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop Service)

- ลดระยะเวลาดำเนินการ จากเดิม 1- 5 วัน หรือมากกว่า เป็น 20 นาที ณ จุดบริการเดียว

- ลดระยะเวลาการจดหมายเอกสารและการเดินทาง ในกรณีติดต่อส่วนราชการหรือติดต่อนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- เรื่องมูลจัดทำเอกสารและสถานพยาบาลต่างๆ ให้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะ โรงพยาบาลชุมชน/สถานีอนามัยและสถานพยาบาลต่างๆ

- พิทักษ์สิทธิของผู้ประสบภัย ให้ใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากภ.ศ.2535 ได้ร้อยละ 94.13 (ณ มิถุนายน 2552)

- ลดอัตราหนี้สูง จากการพัฒนาประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูล โดยใช้ระบบ E-claim เรียกเก็บค่าใช้จ่าย ในการรักษาพยาบาล

- ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประสบภัย

- การเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผ่านระบบ E-claim ทำให้สามารถตรวจสอบการทำความเรียกเก็บเงินและการโอนเงินค่ารักษาพยาบาลได้ โรงพยาบาลได้รับเงินรวดเร็วขึ้น

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 94.50 (ณ กันยายน 2551)

- เกิดการประสานความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

- สร้างสมัพนธภาพที่ดี ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

● ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากรถ จะต้องอาศัยความร่วมมือของหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ในกรณีปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีความชัดเจน ใจพยาบาลล้วนรู้ภูมิภาค จึงได้มีการประสานงานและจัดทำข้อตกลงร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สำนักงานเทศบาลนครภูเก็ต

2. สำนักงานขนส่ง จังหวัดภูเก็ต

3. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย จังหวัดภูเก็ต

4. บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากภัย

จำกัด

5. สถานีตำรวจนครบาล

6. สำนักงานอัยการ จังหวัดภูเก็ต

7. ศาล จังหวัดภูเก็ต

8. โรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดภูเก็ต

9. สถานีอนามัย ในจังหวัดภูเก็ต

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน “ชีวิตรถไฟฟ้า” นำประกันภัยสูมชน (Contact Service Insurance) ในกรณีที่เกิดภัยธรรมชาติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการนำเอกสารในโลหะสันเทศมาใช้ในการจัดระบบการให้บริการ และเพื่อลดค่าใช้จ่าย พร้อมเพิ่มความสะดวก รวดเร็วของหนังสือรับรองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและองค์กร ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีขอบเขตความร่วมมือดังนี้

- สำนักงานเทศบาลนครภูเก็ต สนับสนุนบุคลากรและระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเรื่อมโยงข้อมูล และเอกสาร หลักฐานทางทะเบียนราชภูมิ เพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถขอรับเอกสารหลักฐาน ประจำตัว ณ ศูนย์บริการร่วม โรงพยาบาลล้วนรู้ภูมิภาค

■ สำนักงานชั้นดงจังหวัดภูเก็ต สนับสนุนบุคลากร และระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการคัดสำเนาทะเบียนรถ ให้สามารถรับได้ ณ ศูนย์บริการร่วม โรงพยาบาลชีริระภูเก็ต

■ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม ธุรกิจประกันภัย จังหวัดภูเก็ต และบริษัทกลางคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สนับสนุนข้อมูลการทำประกันภัยรถ และการแจ้งอุบัติเหตุ ผ่านทาง E-Claim และ Web Cam

■ ให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบเครือข่าย ให้กับโรงพยาบาลชุมชน และสถานีอนามัย ในจังหวัด ภูเก็ต เพื่อสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลการเงิน ในการ ชำระค่ารักษาพยาบาล

■ ให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบเครือข่าย (Networking) และข้อมูล ก្ស ะเปลี่ยน ข้อกำหนด ในการ ให้บริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ประชาชน

■ ให้ข้อมูลแนะ ในการเดินปัญหาและอุปสรรค ร่วมกัน เพื่อพัฒนาระบบขั้นตอนการทำงาน ของ Contact Service Insurance ให้ดำเนินการไปด้วย ความสะดวก รวดเร็ว มีเอกสารและประวัติภาพ

นอกจากนี้การให้บริการเกี่ยวกับการใช้สิทธิ ค่ารักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากรถแบบเบ็ดเตล็ด ณ จุดบริการเดียวในช่วงเวลาราชการมื้น ทาง โรงพยาบาลชีริระภูเก็ตจึงพิจารณาในการพัฒนาการ ให้บริการประชาชนต่อไป คือ การขยายขอบข่ายการ ให้บริการให้ครอบคลุมนอกเวลาราชการ วันหยุด ราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 🌟

ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
สำหรับกรุงเทพมหานครที่ได้รับรางวัลต่อเนื่อง
ประจำปี 2552

รางวัลนวัตกรรม การให้บริการ

รางวัลดีเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ ระบบ e-Customs สำหรับการนำเข้า-ส่งออกแบบไร้ออกสาร
หน่วยงาน กรมศุลกากร

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

การให้บริการนำสินค้าเข้า/ส่งสินค้าออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ออกสาร โดยผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทน จัดเตรียมข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด ณ ที่ทำการของบริษัทผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทน แล้วส่งข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร แทนการยื่นใบขันสินค้านำเข้า/ส่งออก ที่เป็นเอกสาร และเปลี่ยนขั้นตอนจาก Pre-check เป็น Post Check โดยใช้ฐานข้อมูลบริหารความเสี่ยง ให้มีการตรวจสินค้าไม่เกิน 30%

◎ ภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำเข้า/ส่งออก

● ขั้นตอนการพัฒนาธุรกิจ

ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทน ต้องจัดทำข้อมูลตามมาตรฐาน UN/EDIFACT และส่งข้อมูลให้กับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ผ่านเครือข่ายให้บริการ (VAN) หากข้อมูลถูกต้องจะแจ้งเลขที่ใบขันสินค้าให้กับข้อมูลดังกล่าว และผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทน ต้องจัดเตรียมใบขันสินค้าพร้อม Invoice และเอกสารประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมลงลายมือชื่อมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อตรวจสอบพิธีการศุลกากร พิภัต วิภาวดี หากมีข้อมูลใบขันสินค้าตรงตามเอกสารการซื้อขายต่างๆ ก็จะลงลายมือชื่อรับรองแล้วจึงไปตราสัญญาณการคำนวนภาษี และไปชำระภาษี

● ขั้นตอนการชำระเงิน

เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะบันทึกเลขที่ใบขันสินค้าเข้าระบบคอมพิวเตอร์ และเรียกรับชำระค่าภาษีจากตามที่ประกาศในระบบคอมพิวเตอร์

● ขั้นตอนการตรวจสอบปล่อย

■ กรณีนำสินค้าเข้า

ผู้นำเข้า/ตัวแทน จะนำใบขันสินค้าที่ผ่านพิธีการและชำระค่าภาษีจากการแล้ว ไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ท่าเรือ/ท่าอากาศยานที่นำสินค้าเข้าเพื่อติดบัญชี Manifest และลงลายมือชื่อในเอกสาร สั่งปล่อยสินค้าให้ผู้นำเข้า/ตัวแทนนำไปยื่นขอรับสินค้าจากคลังสินค้าในกรณีส่งมอบสินค้า ในกรณีต้องเบ็ดเตล็ดสินค้า จะแจ้งให้คลังสินค้าเตรียมสินค้าเพื่อตรวจเมื่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสินค้าเรียบร้อยแล้วจะลงลายมือชื่อในเอกสารสั่งปล่อยสินค้าให้ผู้นำเข้า/ตัวแทนไปรับสินค้าจากคลังสินค้าที่นำเข้าต่อไป

■ กรณีส่งสินค้าออก

ผู้ส่งออก/ตัวแทน จะนำใบขันสินค้าที่ผ่านพิธีการและชำระค่าภาษีจากการแล้ว พร้อมเอกสารประกอบต่างๆ ไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ จุดตรวจปล่อย เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารต่างๆ และรับลงทะเบียนใบขันสินค้า กำหนดชื่อผู้ตรวจสินค้าและผู้ส่งออก/ตัวแทนจะนำสินค้าและเอกสารไปพบผู้ตรวจสินค้า เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสินค้าเรียบร้อยแล้ว จะบันทึกผลการตรวจปล่อยสินค้าลงในขันสินค้า ผู้ส่งออก/ตัวแทนจะนำใบขันสินค้าและเอกสารประกอบ ไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำดูกองคุณการบริหารทุกตรวจสอบเพื่อนุญาตให้บรรทุกสินค้าลงเรือ/อากาศยาน เมื่อตัวแทนเรือ/อากาศยาน



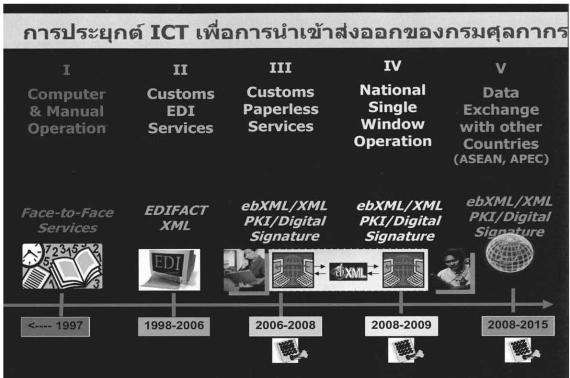
ยื่นเอกสารรายงานเรื่อ/อากาศยานออก พร้อมบัญชีสินค้าที่มีการบรรทุกไปกับเรือ/อากาศยานต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบและสั่งรายรายการรับบรรทุกด้านหลังใบขันสินค้า พร้อมลงลายมือชื่อรับรองการบรรทุก

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำเข้า/ออก/ตัวแทน ต้องจัดทำใบขันสินค้าในรูปแบบเอกสาร INVOICE และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมายืนต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรทั้ง 3 ขั้นตอน และต้องส่งข้อมูลใบขันสินค้ามาทางอิเล็กทรอนิกส์ตามรูปแบบที่กำหนด ซึ่งมีข้อมูลเพียง 70% ของข้อมูลใบขันสินค้าทั้งฉบับ ประกอบกับกฎหมายยังไม่ให้การยอมรับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทน ต้องจัดเตรียมข้อมูลใบขันสินค้าอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารใบขันสินค้าควบคู่กัน ทำให้ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทนต้องเสียค่าใช้จ่ายทั้ง 2 ฝ่าย และต้องมาพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรทั้ง 3 ขั้นตอน ทำให้ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ถึงแม้จะส่งข้อมูลใบขันสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วก็ตาม การตรวจสอบและเรียกใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรยังไม่สอดคล้องกับรูปแบบใบขันสินค้าที่เป็นเอกสาร ทำให้การตรวจสอบต้องใช้เวลานาน และต้องตรวจสอบทุกใบขันสินค้า

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

กรมศุลกากรได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปักป้องสังคม” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวทำให้กรมศุลกากรต้องปรับปรุงกระบวนการ 3 ขั้นตอน การผ่านพิธีการศุลกากรให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนต่างๆ ให้น้อยลงตามมาตรฐานสากล วิธีการหนึ่งซึ่งสามารถทำได้ โดยนำเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย โดยให้ผู้ประกอบการ ส่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการผ่านพิธีการทั้งหมดมาทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถ

ตรวจสอบและใช้งานจากระบบคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องใช้เอกสารใบขันสินค้า และลดขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการพิธีการศุลกากรให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียว โดยนำ Web Bare Technology มาใช้ในการพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไฟเอกสาร นามาตรฐาน eb-XML และ WCO Data Model มาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล นำ Digital Signature มาใช้ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบโดยยึดสินค้าซึ่งเดิมต้องตรวจสอบทุกใบขันสินค้าก่อนปล่อย (Pre-check) มาเป็นการตรวจสอบหลังปล่อย (Post Check) โดยนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการเลือกตรวจสอบสินค้าเฉพาะที่มีความเสี่ยงสูง (ไม่ต้องตรวจสอบทุกใบขันสินค้า)



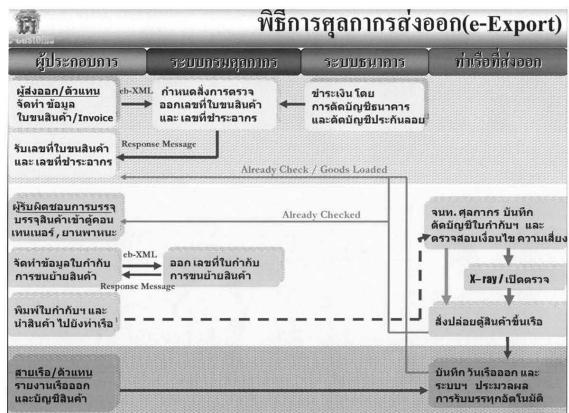
◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำเข้า/ออก/ตัวแทน ก่อนปรับปรุง)

● กรณีนำเข้า



ผู้นำเข้า/ตัวแทน สามารถผ่านพิธีการศุลกากร และนำร่องมาใช้มาตรการอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถรับสินค้าจากคลังสินค้า ณ ท่าที่นำเข้าได้โดย ถ้าไม่ติดเงื่อนไขความเสี่ยง ซึ่งมีประมาณ 70% ของใบอนุสินค้าขาเข้า หากติดเงื่อนไขความเสี่ยงก็ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ จุดตรวจปล่อยเพียงจุดเดียว เพื่อตรวจสอบพิกัด ราคา และสินค้า พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

● กรณีส่งออก



ผู้ส่งออก/ตัวแทน สามารถผ่านพิธีการศุลกากร และนำร่องมาใช้มาตรการอิเล็กทรอนิกส์ และมาปั้นไปในกำกับการขนย้ายสู่สินค้า ที่จุด Sub-gate ณ ท่าที่ส่งออก เพียงจุดเดียว เพื่อตรวจสอบกับระบบบริหารความเสี่ยงของสินค้าที่จะส่งออกในตู้สินค้าดังกล่าว

● e-Import



● e-Export

	EDI	Paperless
1. การผ่านพิธีการใบอนุสินค้า		
2. การลงทะเบียน ถ้าหากผู้ตรวจสอบระบุ สินค้า		—
3. การสั่งห้องน้ำในกักกันการเข้าสู่สินค้า	—	
4. การตัดบัญชีในกักกันการเข้าสู่สินค้า เช่น กากกุลการ		
5. การรับรายงานเรื่องออก/Manifest		
6. การรับบรรทุก และการรับรองการล็อกอิน		

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

■ ระเบียบปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ ไม่สอดคล้องกับการนำร่องมาตรการให้บริการนำเข้า/ส่งออกแบบไร้เอกสาร ต้องมีการปรับปรุงใหม่

■ ต้องอบรมเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทุก Function งาน ด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว

■ ต้องทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออก/ตัวแทน และ Software House ต่างๆ ใน การพัฒนาระบบให้รองรับกับมาตรฐานต่างๆ ที่กรมศุลกากรกำหนด

■ ต้องจัดสัมมนาและชี้แจงผู้เกี่ยวข้องทั่วประเทศ

■ การ Implement ระบบคอมพิวเตอร์ ต้องจัดทำให้ลับหน่วยงาน เพื่อลดปัญหาและข้อขัดข้องในการตรวจสอบล้อยสินค้า

■ อบรมเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง Risk Management Profile



◎ บทบาทของพัฒนาระบบและปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก
- จัดให้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมช่วยรองรับการทำงาน
 - ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ และภาคเอกชนเป็นอย่างดี
 - เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ และการทำงานเป็นทีม
- มีการวางแผนและการจัดการเชิงนโยบายที่ดี
- มีการสร้างเสริมและสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่
 - มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน
 - มีการแก้ไขปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- มีส่วนร่วมในการสนับสนุน และร่วมทำกิจการสร้างสรรค์สังคมแก่ชุมชน

◎ พฤติกรรมน่าสนใจที่นำไปปรับใช้

นวัตกรรมการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำเข้า-ส่งออกแบบไร้เอกสาร ทำให้ผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออกได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ พิธีการศุลกากร ลดขั้นตอนและระยะเวลาขอรับบริการ ซึ่งเดิมต้องฝ่า 3 ขั้นตอน เหลือเพียงขั้นตอนเดียว ลดการพบปะของเจ้าหน้าที่ศุลกากรกับผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก/ตัวแทน ทำให้ปัญหาการขอรับชั่นลดลง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรมีความโปร่งใส และเป็นธรรมมากขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝ่า ณ พิธีการศุลกากร ทำให้ผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออก มีศักยภาพและมีขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศไทย

รางวัลดีเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การบันทึกข้อมูลการเงินการคลังของส่วนราชการเข้าสู่ระบบบริการ
การเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS Token Key)

หน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

หน่วยเบิกจ่ายทั่วประเทศ ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ กองทุนและหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ จำเป็นต้องนำส่งข้อมูลเพื่อการเบิกจ่ายเงิน เข้าสู่ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) เพื่อใช้ในการเบิกจ่ายเงินตามงบประมาณ ที่ได้รับจัดสรรงาน

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

หน่วยงานภาครัฐที่มีภาระการเบิกจ่ายเงิน คงคลังของประเทศไทยไม่สูงมากนัก ประมาณ 4,000 หน่วยงาน ต้องนำส่งข้อมูลเพื่อการเบิกจ่ายเงิน เข้าสู่ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) โดยผ่านช่องทาง ระบบ Excel Loader ซึ่งถูกติดตั้งและให้บริการ ณ สำนักงานคลังจังหวัด

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ส่วนราชการจำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักงานคลังจังหวัด เพื่อนำส่งข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานในส่วนภูมิภาคที่อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร และสถานที่ตั้งห่างไกลจากสำนักงานคลังจังหวัด ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาก

- ผู้นำส่งข้อมูลรายการเบิกจ่ายเงินคงคลัง จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการบันทึกรายการไม่ครบถ้วน จำเป็นต้องเดินทางกลับไปยังที่ตั้งของหน่วยงานตนเอง เพื่อจัดเตรียมข้อมูลเพิ่มเติม แล้วเดินทางไปยังสำนักงานคลังจังหวัดอีกครั้ง ซึ่งสำหรับหน่วยงาน

ที่ห่างไกลแล้ว อาจต้องเสียเวลาในการเดินทางไปอีกหนึ่งวัน

- ซึ่งทางการให้บริการระบบ Excel Loader ที่จัดเตรียมไว้ที่สำนักงานคลังจังหวัดมีอยู่จำกัด ทำให้ผู้ที่ต้องการนำส่งข้อมูลจำเป็นต้องรอคิวเพื่อใช้ระบบเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในช่วงสิ้นปีงบประมาณ

ทั้งนี้ประเด็นปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงินคงคลัง ซึ่งเป็นกลไกหลักในการบริหารและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยตามนโยบาย การคลังของรัฐบาล และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

● การสร้างสรรค์วิธีการดำเนินใหม่

เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการระบบ Excel Loader ณ สำนักงานคลังจังหวัด ทางสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จึงได้มีการปรับปรุงระบบ Excel Loader ให้สามารถใช้งานได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทางเดือกใหม่ให้กับส่วนราชการในการนำส่งข้อมูลเบิกจ่าย โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานคลังจังหวัด ช่วยให้ส่วนราชการได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

● การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานในการนำส่งข้อมูลสำคัญทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



ได้อ่ายปลดภัย จึงได้มีการนำเอาอุปกรณ์ USB Token Key ซึ่งเป็นเทคโนโลยีระดับสูงซึ่งได้ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากล มาประยุกต์ใช้งานกับระบบ Excel Loader

อุปกรณ์ USB Token Key (Ruizhangคล้าย Thumb Drive) เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดพกพาที่มีไมโครชิปขนาดจิวฟังอุปกรณ์ภายในอุปกรณ์ดังกล่าวเพื่อเก็บข้อมูลไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้กำหนดไว้เป็นเอกสารสำคัญที่รับผู้ใช้งานแต่ละคน เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลแบบใช้ข้อมูล 2 ทาง หรือ Two-factor authentication โดยการเข้าใช้งานจำเป็นต้องมีของประกอบ 2 อย่างครบถ้วนคือ 1.ข้อมูลรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ และ 2.อุปกรณ์ USB Token Key จึงจะสามารถเข้าใช้งานระบบนำส่งข้อมูลได้

● การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิน

การใช้อุปกรณ์ USB Token Key นับเป็นการเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยระดับสูงให้กับระบบ Excel Loader จากเดิมซึ่งใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลแบบใช้ข้อมูล 1 ทาง คือใช้เพียงรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านเท่านั้น มาเป็นแบบใช้ข้อมูล 2 ทาง คือใช้รหัสผ่านร่วมกับอุปกรณ์ Token Key ทำให้การพิสูจน์หรือยืนยันตัวบุคคลเพื่อเข้าใช้ระบบ Excel Loader มีความปลอดภัยมากขึ้น เทียบเท่ากับการพิสูจน์ หรือยืนยันตัวบุคคลโดยใช้อุปกรณ์スマартการ์ด

นอกจากนี้ ยังมีบริการเสริม ในกรณีที่หน่วยเบิกจ่ายลืมรหัสผ่าน (Password) หรือ พิมพ์รหัสผ่านผิดพลาดเกินจำนวนครั้งที่กำหนด สามารถโทรศัพท์เข้ามายังส่วนกลาง เพื่อขอให้ปลดล็อกการเข้าสู่ระบบได้โดยไม่ต้องเดินทาง หรือส่งอุปกรณ์เข้ามา ยังส่วนกลาง

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำวัตกรรมไปปรับใช้)

หน่วยงานภาครัฐที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวนกว่า 4,000 หน่วยงานที่กระจายอยู่ทั่วประเทศสามารถนำเข้ารายการเบิกจ่ายเงินคงคลังผ่านระบบ Excel Loader ได้ ณ ที่ตั้งของหน่วยงานโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานคลังจังหวัด ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้เปิดบริการช่องทางนำเข้าใหม่นี้ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2550 เป็นต้นมา ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐเข้าใช้บริการเฉลี่ยวันละประมาณ 2,000 หน่วยงาน นอกจากรั้นสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้นำรัฐธรรมนูญขยายผลพร้อมกับการขยายบริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมแล้ว ทั่วประเทศทั้ง 75 จังหวัด

◎ พลจากการนำวัตกรรมไปปรับใช้

ในปัจจุบัน ช่องทางการให้บริการฝ่ายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตถือเป็นช่องทางการใช้บริการหลักของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีช่องทางการบันทึกรายการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานตนเองโดยมีสัดส่วนการใช้บริการอยู่ที่ 60% ของผู้ใช้บริการทั้งหมดในหนึ่งวัน และจากข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานจากส่วนราชการจำนวน 3,496 แห่งพบว่าส่วนราชการมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางถึงมาก และไม่คิดจะกลับไปใช้ช่องทางเดิมในการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

- ผลการนำ GFMIS Token Key ไปใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้
 - ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากส่วนราชการไปสู่สำนักงานคลังจังหวัด สามารถดำเนินการได้ ณ หน่วยงานของตนเอง
 - ลดเวลาในการดำเนินการ หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายเงินคงคลัง ได้ครบทุกๆ ณ สถานที่ของหน่วยงานตนเอง เพิ่มความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินประจำ

- มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ เช่น
บุคคลที่มี USB Token Key เข้าสู่ระบบได้ สามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็น^{ผู้เข้าใช้งานระบบ ใช้งานเมื่อใด เพื่อทำธุกรรมได้บ้าง}

◎ ปัญหาดุลยธรรมในการดำเนินการ

- เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานที่หลากหลายของ
หน่วยเบิกจ่ายทั่วประเทศ ทำให้ต้องออกแบบระบบให้
สามารถรองรับได้ทั่วถึง
- ความเข้าใจของผู้ใช้งาน ที่ต้องใช้เวลาในการ
สร้างความเข้าใจ
- การซื้อมาต่อ กับหน่วยเบิกจ่ายทั่วประเทศ ทำ
ให้มีรูปแบบในการซื้อมาต่อที่หลากหลาย ทำให้เกิด
ปัญหาในการซื้อมาต่อหลายสาขา

◎ บทสรุป

การซื้อมาต่อระบบบริหารการเงินคลัง
ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย GFMIS Token Key
เป็นการนำเทคโนโลยี USB Token Key มาใช้ในระบบ
บริหารการเงินคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
(GFMIS) นับเป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ
ด้านการเบิกจ่ายเงินคงคลังภาครัฐ ทำให้การใช้
ระบบบริหารการเงินคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
(GFMIS) เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สะดวก
ทั่วประเทศ สามารถลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย
ในการเดินทางของส่วนราชการเพื่อเดินทางมายัง
สำนักงานคลังจังหวัดเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังเพิ่ม
ระบบรักษาความปลอดภัยให้มีความน่าเชื่อถือ^{มีหลักฐานในการเข้าทำธุกรรม สามารถตรวจสอบได้} ❤



รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การรับชำระภาษีรถประจำปี ณ ห้างสรรพสินค้า

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

เป็นงานบริการที่เข้าถึงแหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้า เพื่อรับชำระภาษีรถประจำปี ได้แก่ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถตู้) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถบรรทุก) และรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล ไม่ว่ารถนั้น จะจดทะเบียนในจังหวัดใดก็ตาม โดยเจ้าของรถไม่ต้องแนบใบคูมือจดทะเบียนรถด้วยก็ได้ ในวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุดราชการ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ Online มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก快捷 ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสถานที่ราชการในวันทำการปกติ ภายใต้โครงการ “ซื้อไปให้พอก แล้วต่อภาษี (Shop Thru for Tax)”

● สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ก่อนนำนวัตกรรมมาปรับใช้กรรมการขนส่งทางบกได้ให้บริการสารบบชำระภาษีประจำปีผ่านช่องทางให้บริการดังนี้

- ชำระภาษีที่สำนักงานขนส่งทุกแห่งทั่วประเทศ ไม่ว่าจะจดทะเบียนที่จังหวัดใดก็ตาม

- Drive Thru Tax ชำระภาษีโดยไม่ต้องลงจากรถ ณ กรมการขนส่งทางบก รับชำระภาษีสำหรับรถเก๋ง รถตู้ รถบรรทุก และรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล ไม่ว่ารถนั้นจะจดทะเบียนที่จังหวัดไหนก็ตาม

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ทำรายการไปรษณีย์โทรศัพท์ทั่วประเทศ
- จุดบริการที่มีสัญลักษณ์ PAY POINT

โดยให้บริการ 1 ชั้นตอน 1 จุดบริการ ใช้เวลา 5 นาที โดยเริ่มจาก

1. ผู้รับบริการยื่นคำขอ

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน รับชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีประจำปี บันทึกใบคูมือจดทะเบียนรถ (ถ้ามี) ลงนาม และจ่ายเงื่อง

● สภาพการปฏิบัติงานใหม่

เมื่อนำนวัตกรรมไปปรับใช้ในการรับชำระภาษี เจ้าของรถสามารถชำระภาษีได้สะดวกรวดเร็วนอกสถานที่ราชการและในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ไม่ว่ารถ จะจดทะเบียนอยู่ที่จังหวัดใดก็ตาม โดยให้บริการ บริการ 1 ชั้นตอน 1 จุดบริการ ใช้เวลาครั้ง 1.45 นาที โดยเริ่มจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน รับชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีประจำปี บันทึกใบคูมือจดทะเบียนรถ (ถ้ามี) ลงนาม และจ่ายเงื่อง

ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับชำระภาษีรถประจำปี โดยสามารถเข้าถึงชุมชนลดความแออัดของผู้รับบริการ ณ กรมการขนส่งทางบก (หน่วยงานรับชำระภาษี) เพิ่มรายได้ของรัฐจากการจเก็บภาษีรถประจำปีได้เพิ่มขึ้นและเริ่มสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมการขนส่งทางบกทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงถึงร้อยละ 96.94

◎ แนวคิด วิธีการในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ

พัฒนาและเพิ่มช่องทางเลือกในการรับคำร้องประจําปีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช้าถึงแหล่งชุมชนอย่างใกล้ชิดเสมือนกับมาติต่อ ณ กรมการชลประทาน ให้บริการนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ วันเสาร์-อาทิตย์ สามารถรับเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีประจำปีได้ทันที และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดปัญหาการจราจรที่แออัด ลดปัญหามลพิษทางอากาศ ประนยดพลังงาน อีกทั้ง เป็นการสร้างความร่วมมือภาครัฐกับภาคเอกชนสร้างประโยชน์ให้กับสังคมส่วนรวม มีการกระจายอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

◎ แนวคิด วิธีการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

1. เพิ่มช่องทางเลือกในการให้บริการรับคำร้องประจําปี
2. ผู้รับบริการสามารถยื่นคำร้องประจําปีไม่ว่ากรณีนั้นจะดีหรือไม่ดี โดยเจ้าของรถไม่ต้องแนบใบคู่มือจดทะเบียนรถด้วยก็ได้ และรอรับเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีประจำปีได้ทันที
3. มีเจ้าหน้าที่ของรัฐให้บริการรับคำร้องประจําปีนอกสถานที่ในวันหยุดราชการวันเสาร์-อาทิตย์ ตลอดจนได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ของกรมการชลประทานส่งทางบก อันเป็นการเข้าถึงชุมชนก่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ประชาชนโดยทั่วไปอย่างใกล้ชิด
4. มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

◎ แนวคิด วิธีการในการดำเนินการยกระดับคุณภาพชีวภาพ

ในการคัดเลือกสถานที่รับคำร้องประจําปีต้องอยู่ในแหล่งชุมชน หรือห้องสรรพสินค้าที่มีการจราจรสะดวก เป็นศูนย์กลาง หรือเป็นสถานที่ที่ประชาชนทั่วไปจำเป็นต้องไปจับจ่ายใช้สอยสินค้า อุบัติเหตุบ่อยครั้งที่จะเป็นอยู่เป็นประจำในวันหยุดราชการ จึงต้องมีการจัดเตรียมสถานที่เหมาะสม อยุ่กรรณเรื่องต่อสัญญาณในเชื่อมโยงข้อมูลรถ ตลอดจนจัดทำเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

◎ แนวคิด วิธีการของผู้บริการในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

กำหนดให้มีกลยุทธ์และแผนงานในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร โดยบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกระดับ ทั้งด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านความมีคุณธรรม มีการวิเคราะห์และพัฒนาหลักสูตรตามภารกิจขององค์กร และความต้องการของบุคลากรในองค์กร มีการสร้างเสริมการทำงาน Knowledge Management ส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้ให้เจ้าหน้าที่โดยมีหนังสือเรียนรักษาข้อมูลความเข้าใจการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ความรู้ทาง Intranet ของกรมการชลประทานสู่ทุกคน

◎ แนวคิด วิธีการพัฒนาต่อไป

มีแผนการพัฒนาการบริการตามผลสำเร็จ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ หรือความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามแผนพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการชลประทาน เพื่อพิจารณาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ ซึ่งจะประเมินผลการทำงาน พร้อมการปรับปรุงและพัฒนา สนับสนุนให้ทุกหน่วยทั่วประเทศ มีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การบริการด้านการทะเบียนตัวยศเครื่องบันทึกการอัตโนมัติ

(Multi Purpose Machine: MPM)

หน่วยงาน กรมการปกครอง

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

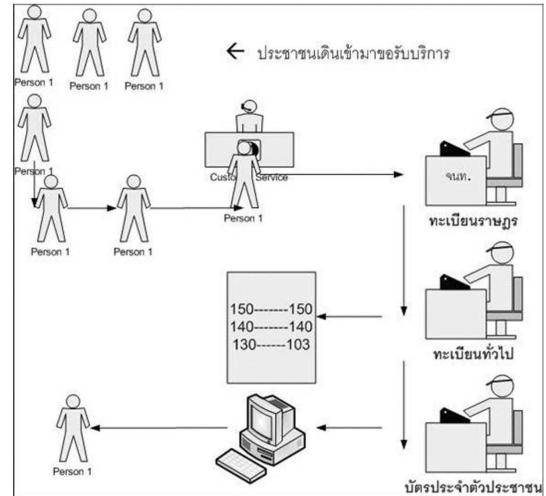
เครื่องบริการทะเบียนอัตโนมัติ (Multi Purpose Machine: MPM) เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะคล้ายกับเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) ของธนาคาร ใช้สำหรับบริการประชาชนด้านการทะเบียนต่างๆ ของกรมการปกครอง



- ลักษณะเครื่องบริการทะเบียนอัตโนมัติ

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ปัจจุบันการขอรับบริการด้านงานทะเบียนทุกประเภท ประชาชนจะต้องเดินไปขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น หรือหน่วยบริการเคลื่อนที่ ที่มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ มีกระบวนการขั้นตอนตามที่ระบุกำหนด ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online) โดยมีโปรแกรมประยุกต์ (Application) สำหรับบริการ และประชาชนจะต้องขอรับบริการตามคิวและระยะเวลาตามแต่ระบบงานนั้นๆ เช่น ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน แจ้งการย้ายที่อยู่ รับแจ้งการเกิด การตาย จดทะเบียนสมรส หย่า จดทะเบียนรับรองบุตร เป็นต้น โดยมีกระบวนการตามกฎที่ 1



● รูปที่ 1
แสดงกระบวนการเบริการด้านการทะเบียนปัจจุบัน

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การขอรับบริการด้านงานทะเบียนของประชาชน ณ สำนักทะเบียน มีข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรค มากมาย เช่น การที่ประชาชนมีจำนวนมาก แต่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ประชาชนจะต้องมาขอคิวรับบริการเป็นเวลานาน และมีข้อจำกัดซึ่งเวลาทำงาน ตามเวลาราชการ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควรจะเป็น จึงมีแนวคิดในการให้ประชาชนรับบริการงานทะเบียนและอื่นๆ ได้ด้วยตนเอง ผ่านเครื่องบันทึกการทะเบียนอัตโนมัติ ที่ติดตั้งไว้บริการตามจุดต่างๆ โดยไม่มีวันหยุดราชการ และใช้เวลาในการรับบริการที่รวดเร็ว สะดวก



◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

● การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

ระบบงานปัจจุบันที่ประชาชนเดินทางมาก่อนรับบริการด้านงานทะเบียนทุกประเภท ทำให้งานบริการที่สำนักทะเบียนมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่บริการไม่ทัน มีข้อจำกัดเรื่องเวลา บุคลากร และที่สำคัญประชาชนเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จึงได้คิดวิธีการนำเครื่องจักรมาบริการแทนเจ้าหน้าที่โดยให้ประชาชนรับบริการด้วยตนเอง

● การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าไปมาก ประชาชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างง่ายดาย เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น สำนักบริหารราชการที่เปลี่ยน กระบวนการปักครุฑ์ ได้บริการงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ นานา民族 หากมีการปรับปรุงบริการให้ประชาชนเข้าถึง การบริการรูปแบบใหม่ ที่นำเครื่องบอกรหัสในมือมาประยุกต์ใช้กับงานทะเบียน จะทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการรับบริการด้านการทะเบียนและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวโยงกันได้ด้วย เช่น การปรับปรุงข้อมูลสถิติการรักษาพยาบาล ข้อมูลเกษตรกร ข้อมูลทรัพย์สิน ศึกษาข้อมูลกำลังผลสำรอง เป็นต้น ที่บรรจุอยู่ในบัตรประจำตัวประชาชนแบบօเนกประสงค์ (Smart Card)

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การบริการรูปแบบใหม่โดยผู้ช่วยรับบริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองด้วยบัตรประจำตัวประชาชนแบบօเนกประสงค์ (Smart Card) ผ่านเครื่องบริการทะเบียนอัตโนมัติ (MPM) ซึ่งติดตั้ง ณ สำนักทะเบียนและแหล่งชุมชนต่างๆ โดยประชาชนจะได้รับการบริการ 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด ส่วนระบบเดิมยังคงให้บริการอยู่ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น ส่วนผู้ด้วยรวมใหม่นี้ เป็นทางเลือกใหม่ที่ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว “ไม่ต้องรอให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการให้ เช่น การคัดรับรองรายการบุคคล ใช้เวลาไม่เกิน 1 นาที แสดงตามกฎที่ 2



● รูปที่ 2 แสดงกระบวนการเบริการนวัตกรรมใหม่

งานบริการที่สามารถรับบริการด้วยตนเองผ่านเครื่อง มีดังนี้

<p>1. ระบบงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการบุคคล (2) แจ้งย้ายที่อยู่อัตโนมัติ (3) ปรับปรุงข้อมูลทะเบียนบ้าน (4) ตรวจสอบและคัดรับรองสูติบัตร (5) ตรวจสอบและคัดรับรองมรณบัตร 	<p>4. ระบบงานทะเบียนชื่อสกุล ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ตรวจสอบเพื่อจัดตั้งชื่อสกุล (2) ตรวจสอบเพื่อจัดตั้งชื่อตัว (3) ตรวจสอบเพื่อการอนุญาตให้ชื่อสกุลร่วม (4) ตรวจสอบประวัติการจัดตั้งชื่อสกุล
---	---

<p>2. ระบบงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการบัตร (2) คัดรับรองรายการหน้าบัตร (สำเนาบัตร) (3) ปรับปุ่มชื่อเมืองในบัตร (Chip) (4) เปลี่ยนรหัส (Pin) หรือเปลี่ยนสิทธิ์ของบัตร (5) ชายดหรือยกเลิกบัตร 	<p>5. ระบบงานทะเบียนเด็กตั้ง ประจำบ้านด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) ตรวจสอบการใช้สิทธิ์เด็กตั้งทั่วไป สส.สว. (2) ตรวจสอบการลงทะเบียนขอใช้สิทธิ์ เลือกตั้งนักเรียนเขต (3) ลงทะเบียนขอใช้สิทธิ์เด็กตั้งนักเรียนเขต จังหวัด (4) ยกเลิกการลงทะเบียนขอใช้สิทธิ์เด็กตั้ง นักเรียนเขตจังหวัด (5) ตรวจสอบการเด็กตั้งทั่วไป สส.สว. (6) ตรวจสอบการลงทะเบียนขอใช้สิทธิ์ เลือกตั้งนักเรียนเขต จังหวัด (7) ลงทะเบียนขอใช้สิทธิ์เด็กตั้งนักเรียน อำเภอจังหวัด (8) ยกเลิกการลงทะเบียนขอใช้สิทธิ์เด็กตั้ง นักเรียน อำเภอจังหวัด
<p>3. ระบบงานทะเบียนครอบครัว ประจำบ้านด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการ ทะเบียนสมรส (2) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการทะเบียนหย่า (3) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการทะเบียน รับรองบุตร 	<p>6. ระบบงานทะเบียนคนต่างด้าว (ดำเนินการโดย นายจ้าง) ประจำบ้านด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการ คนต่างด้าว (ท.ร.38/1) (2) ตรวจสอบรายการบัตรคนต่างด้าว (3) ตรวจสอบและคัดรับรองรายการคนต่างด้าว

◎ พลจាកการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

● รายละเอียดการนำไปใช้

(1) ประชาชนรับบริการจากสำนักทะเบียน ใช้เวลาในการดำเนินการมาก เช่น การคัดรับรอง รายการบุคคล จะต้องรอตามคิบบริการ ตั้งแต่ 30 นาที ถึง 3 ชั่วโมง หากวันใดมีประชาชนจำนวนมาก อาจจะต้องรอถึง 6 ชั่วโมง หากนำนวัตกรรมใหม่ไปใช้ 1 รายการใช้เวลาไม่เกิน 1 นาที

(2) ข้อจำกัดด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีจำนวนน้อย หากมีการเพิ่มบุคลากร จะต้องมีค่าใช้จ่ายสูง (เงินเดือน สวัสดิการ) แต่การใช้เครื่องจักรเข้ามาบริการ แทน ต้นทุนต่ำกว่า

(3) ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ ระบบปัจจุบัน ที่บริการ ณ สำนักทะเบียน บริการตามเวลาราชการ แต่เครื่องบริการสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด

(4) รองรับระบบงานอื่น ๆ ด้วย นอกจากรายงานทะเบียน เช่น การลงทะเบียนใช้สิทธิ์เลือกตั้งนักเรียน การตรวจสอบและคัดรับรองสิทธิการเลือกตั้ง

(5) ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากที่เคยเดินทางไปสำนักทะเบียน ระบบใหม่สามารถเดินทางไปยังที่ติดตั้งเครื่องที่ใกล้บ้านได้

(6) รูปแบบหรือกระบวนการภาระซ้ายอำนาจ
ความสะดวกและลดขั้นตอน เช่น การรับบริการจาก
เครื่อง ประชาชนสามารถดำเนินการด้วยตนเอง
และไม่ต้องเรียนคำร้องเหมือนกรณีที่สำนักทะเบียน
เครื่องบันทึกจะมีคำแนะนำขั้นตอนการใช้งานที่สะดวก
เข้าใจง่าย

● รายละเอียดเชิงคุณภาพ

(1) เป็นการข้ามยุคความสะดวกให้กับประชาชน
ในการที่ไม่ต้องเดินทางมาอ้างสำนักทะเบียน หรือไม่ต้อง^{ติดต่อกันเจ้าหน้าที่โดยตรง} ไม่ต้องเรียนคำร้อง

(2) การรับบริการสามารถพิสูจน์มียืนยันตัวตน
ได้ด้วยลายเซ็นเมื่อ มีความปลอดภัยสูง และสะดวก
รวดเร็ว

(3) ส่งเสริมให้ประชาชนเรียนรู้การใช้ประโยชน์
จากเทคโนโลยี ให้รู้เท่าทันเทคโนโลยี เพื่อไม่ให้เป็น^{จุดอ่อนให้ก่อซุ่มผู้ไม่หวังดีหลอกลวงได้}

(4) เป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ให้กับการ
บริการภาครัฐ ซึ่งสามารถนำบริการต่างๆ ของภาครัฐที่
กระจายอยู่ตามส่วนราชการให้อยู่ในรูปแบบการบริการ
ที่จุดเดียว เพื่อให้เกิดการบูรณาการกระบวนการบริการ
ภาครัฐในอนาคตต่อไป

● ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

- เป็นนวัตกรรมใหม่ ในระยะแรกประชาชนยัง^{ไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน}

- การปรับเปลี่ยน แก้ไข ระบบที่เกี่ยว
ข้อง ดำเนินการล่าช้า
ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ไม่สามารถจัดหา
ได้ครบถ้วนจังหวัด

- การที่เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนบางส่วน
ไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ที่ให้ประชาชนสามารถบริการ
ด้วยตนเอง ไม่ฝ่าฝืนเจ้าหน้าที่ ที่คิดแสวงหาผลประโยชน์
ตอบแทนจากการให้บริการประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ก่อ^{นี้มีไม่มากนัก}

◎ บทสรุป

การคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ เพื่อให้เกิด^{การบริการที่ดีมีคุณภาพ} สะดวก รวดเร็ว^{เป็นความท้าทายของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการ} อย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจของเจ้าหน้าที่^{ประชาชน งบประมาณ ความคุ้มค่า หากเข้มมั่น} และเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมแล้ว^{การยอมรับ} จากประชาชนจะเกิดขึ้นแน่นอน แรงบันดาลใจในการนี้^{เกิดจากการที่รัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ} เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน^{และส่งเสริม} การพัฒนาประเทศ^{และเสริมสร้างการบริหารจัดการ} บ้านเมืองที่ดี^{โดยนำเข้าระบบ ICT เข้ามาประยุกต์ใช้} เพื่อให้เกิดรูปแบบรัฐบาลดิจิทัลกรอนิกส์ (E-government)^{โดยยึดเป้าหมาย 5 ป. คือ ประชาชน ประสิทธิภาพ} ประสิทธิผล^{ประหนัย โปร่งใส และยังก่อให้เกิดระบบ} บริการประชาชน^{ตามหลักการ 10 ห คือ “ที่เดียว} ทุกเรื่อง^{ทันใจ เท่าเทียม ทั่วไทย ทุกที่ ทั่วถึง} ทุกเวลา^{เที่ยงธรรม ทั้งใจ”} 



รางวัลตีต่อ (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กรมที่ดิน

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

งานตรวจสอบหลักทรัพย์ เป็นงานให้บริการ ด้านทะเบียนที่ดิน เกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรืออาคารชุด ผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน หรือ หน่วยงานราชการ เช่น ศาล สรรพากร ปปช. โดยใช้ บริการปีละประมาณ 4,000 ราย หรือวันละ 20 ราย

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำ นวัตกรรมไปปรับใช้

เดิมการตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือ อาคารชุด ยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์การตรวจสอบ ค่อนข้างลำบาก และใช้เวลานาน ซึ่งในการค้นหา ข้อมูลค่อนข้างบัตรายชื่อ โดยถอดรหัสชื่อ สรุล จากพยัญชนะ เป็นเลขรหัส 1 2 3 4 5 6 7 ก่อน แล้วจัดเก็บบัตรายชื่อตามเลขรหัสดังกล่าว หากเจ้าของ ที่ดินขอตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ต้องถอดรหัสชื่อ สรุล ก่อนแล้วจึงไปค้นบัตรายชื่อ ถ้าพบบัตรายชื่อก็จะ ทราบว่าผู้ขอถือกรรมสิทธิ์ที่ดินโอนคืนเลขที่เท่าไ ต่อมาปี 2535 กรมที่ดินได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการให้บริการ ทำให้มีการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ถือ กรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรืออาคารชุดลงไว้ในระบบ คอมพิวเตอร์และยกเลิกบัตรายชื่อ ปัจจุบันได้ใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวในการตรวจสอบชื่อ ผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน โดยการพิมพ์ชื่อ สรุล ที่ต้องการ ตรวจสอบปีละประมาณ 3 นาทีก็จะทราบผล ทำให้ผู้รับ บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการ นำนวัตกรรมไปปรับใช้

สำนักงานที่ดินแต่ละแห่งสามารถตรวจสอบ หลักทรัพย์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้เฉพาะเขตพื้นที่

รับผิดชอบเท่านั้น โดยมีขั้นตอนการให้บริการแยกเป็น 2 กรณี คือกรณีเจ้าของที่ดิน และกรณีหน่วยงานราชการ ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ดังนี้ กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดิน ต้องยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินสาขา สามารถทราบกรรมสิทธิ์เฉพาะเขตพื้นที่ที่สำนักงาน ดังกล่าวรับผิดชอบเท่านั้น ใช้เวลาในการบริการรวม เวลาอยู่ประมาณ 1.30 ชั่วโมง หรือหากรวมเวลา เดินทางไปกลับของผู้ขอด้วยใช้เวลาประมาณ 1 วัน และหากต้องการทราบกรรมสิทธิ์ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ นานครึ่งชั่วโมง ต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาทั้ง 17 แห่ง ใช้เวลาขอรับบริการรวมทั้งเวลาเดินทาง แห่งละ 1 วัน รวม 17 วัน

กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ มีหนังสือขอ ความร่วมมือในการตรวจสอบมาอย่าง久แล้วที่ดิน ขั้นตอน ดำเนินการ มี 5 ขั้นตอน 14 จุดบริการ ให้เวลาประมาณ 7 วัน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กรมที่ดินรับเรื่องและแจ้งสำนัก งานที่ดินกรุงเทพฯ ดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 2 สำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ แจ้ง สาขาอีก 16 แห่งทำการตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ 3 สำนักงานที่ดินสาขารายงานผล การตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ 4 สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และรวมผลครบทุกสาขาแล้ว แจ้งผลการตรวจสอบ ทั้ง 17 แห่ง ไปยังกรมที่ดิน

ขั้นตอนที่ 5 กรมที่ดินมีหนังสือแจ้งหน่วยงาน ที่ขอตรวจสอบ

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่ง นวัตกรรม

- ประสานสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้สามารถตรวจสอบฐานข้อมูลทางทะเบียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินสาขา 16 แห่ง
 - กำหนดวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - จัดทำโครงการเสนอขอความเห็นชอบจากกรมที่ดิน
 - ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ
 - จัดหาคอมพิวเตอร์ใช้ในโครงการ
 - กำหนดเจ้าหน้าที่และช่องบริการให้โดยเฉพาะ
 - กำหนดให้สำนักงานที่ดินทุกสาขาเป็นผู้รับผิดชอบ ความถูกต้องและเป็นปัจจัยบันงอกข้อมูล
 - แจ้งสำนักงานที่ดินทุกสาขาทราบ
 - ติดตามประเมินผล โดยจัดเก็บข้อมูลการให้บริการรายงานผลการดำเนินงานเสนอเจ้าหน้าที่ดิน ก្នុងเทพมหานคร และอธิบดีกรมที่ดิน ทราบ

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดิน สามารถตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร เพียง 1 แห่ง 1 วัน จากเดิม 17 แห่ง 17 วัน เเละในการให้บริการรวมเวลาอีก 1.30 ชั่วโมง ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลา เดินทางและลดภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือก ใน การขอรับบริการ เพื่อ方便เจ้าของที่ดิน ต้องการทราบเฉพาะบางพื้นที่ที่ยังสามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่รับผิดชอบนั้นได้

กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ ลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จากเดิม 5 ขั้นตอน 14 จุดบริการ ใช้เวลาประมาณ 7 วัน เหลือ 3 ขั้นตอน 7 จุดบริการ ใช้เวลาประมาณ 1 วัน โดยตัดขั้นตอนที่ 2 สำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ แจ้งสาขา และขั้นตอนที่ 3 สำนักงานที่ดินสาขาแจ้งสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ

◎ พลจាកการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

มีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านเว็บไซต์ กรมที่ดิน หนังสือพิมพ์ที่ดินสัมพันธ์ และปิดไปสเตอร์ ให้สำนักงานที่ดินทุกสาขา เพื่อให้ประชาชนทราบ ปากกูร่า ตั้งแต่ปี ให้บริการเดือนมีนาคม - กันยายน 2552 มีผู้ใช้บริการ รวม 53,106 ราย วันละประมาณ 340 ราย แบ่งเป็น ประชาชน 48,741 ราย และ หน่วยงานราชการ 4,365 ราย

◎ บทสรุป

- ด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นการสร้างนวัตกรรม ใน การการสร้างวิธีที่ทำงานใหม่ และเพิ่มคุณลักษณะ งานโดยเน้นบริการเชิงรุกให้สามารถเข้าถึงประชาชน ได้มากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเพิ่ม- สร้างวิธีการและภาพลักษณ์ ผลงานต่อการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มให้ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่าย
- ด้านประสิทธิภาพ ลดภาระการและค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน
- ด้านคุณภาพ
 - ยกจะดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนจากการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการทาง ไปรษณีย์เดือนกุมภาพันธ์ 2552 ความ พึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77.85 ตั้งแต่เดือน มีนาคม-มิถุนายน 2552 ความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 82.65
 - ยกจะดับการอำนวยความสะดวก เป็น การเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกรวดเร็ว และสามารถเข้า ถึงงานบริการได้ง่ายขึ้น ❤



รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ โครงการให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนพ่านระบบสารสนเทศ

หน่วยงาน กรมพิบูลและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

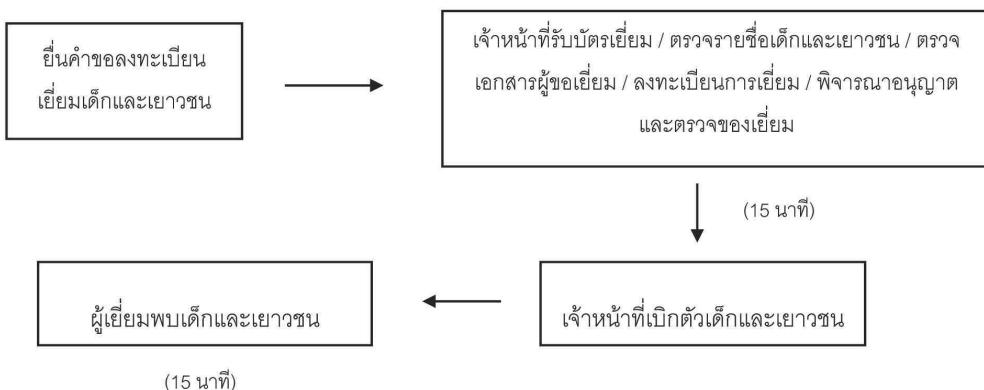
การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชน เป็นการอนุญาตให้บิดามารดา ผู้ปกครอง และญาติพี่น้องของเด็กและเยาวชนที่ถูกควบคุมตัวไว้ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ณ สถานแรกรับ หรือศูนย์ฝึก และอบรมเด็กและเยาวชนได้เพ็บกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปกครองและเด็ก/เยาวชนเกิดความสบายนใจ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของครอบครัว รวมถึงผู้ปกครองจะได้รับทราบเกี่ยวกับการฝึกอบรม การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเองของเด็ก/เยาวชนที่ถูกควบคุม และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการบำบัดแก้ไข พื้นฟูเด็กและเยาวชนเด็กด้วย

ปัจจุบันนี้มีเด็กและเยาวชนที่ถูกจับกุมส่งสถานพินิจ โดยเฉลี่ยปีละประมาณ 50,000 คน และถูกควบคุมตัวอยู่ในสถานแรกรับปีละประมาณ 12,000 คน เด็กและหรือเยาวชนที่ศาลพิพากษาให้รับการฝึกอบรมปีละประมาณ 7,500 คน ในขณะที่ หน่วยงานในสังกัดกรมพินิจ มีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (ก่อนศาลมีคำพิพากษา) 76 จังหวัด แต่มีเพียง 33 จังหวัด ที่มีหน่วยควบคุมตัวเด็กและเยาวชน ซึ่งอีก 43 จังหวัดไม่มีหน่วยควบคุมตัว ในส่วนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนที่มีหน้าที่ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล มีจำนวน 17 แห่ง ซึ่งอยู่ในภูมิภาค 11 แห่ง ส่วนกลาง 6 แห่ง ส่วนใต้ได้เด็กต้องถูกส่งตัวไปยังที่อยู่ห่างไกลภูมิลำเนา เพราะหน่วยควบคุมตัว ไม่ได้มีทุกจังหวัด

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนในความควบคุมของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยลักษณะเป็นการให้บริการที่ผู้มาขอรับบริการต้องติดต่อไปยังหน่วยงานที่รับควบคุมตัวเด็กและเยาวชนได้ด้วยตนเอง ได้แก่ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานแรกรับ และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการอนุญาต 3 ขั้นตอน 2 ชุดบริการ รวมระยะเวลา 30 นาที ดังนี้

- แบบฟังก์ชันแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดือน



ด้วยสภาพสังคมในปัจจุบันที่ประสมปัญหาอัตราการเกิดอาชญากรรมมากขึ้น โดยเฉพาะคดีเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในขณะที่ร้องขอความยุติธรรมของอาชารและสถานที่สำหรับความคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่กระทำการในชั้นก่อนพิพากษา คือ สถานแห่งรักษาเด็กและเยาวชน และชั้นหลังพิพากษา คือ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ไม่สามารถรองรับเด็กและเยาวชนได้ครบถ้วนจึงหัวด้วย เด็กและเยาวชน เหล่านี้จึงต้องถูกส่งไปควบคุมด้วยในสถานที่ห่างไกลจากภูมิลำเนาของเด็กและเยาวชนเอง ทำให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง เมื่อมีความประสงค์ที่จะเยี่ยมเด็กและเยาวชน จะต้องเดินทางไกลเพื่อเข้าเยี่ยมเด็กและเยาวชน ซึ่งบางครั้งจะใช้เวลาเดินทาง ยังมากกว่าจะเดินทางที่ได้เข้าเยี่ยมเด็กและเยาวชนนอกจ้านี้ ในกรณีเยี่ยมแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นจำนวนมาก เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร และอื่น ๆ เป็นต้น ทำให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองบางรายไม่สามารถมาเยี่ยมเด็กและเยาวชนได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจและสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัวอย่างรุนแรง

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเล็งเห็นความสำคัญในด้านการบริการบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ในการขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนที่ถูกควบคุมด้วยในภูมิลำเนาที่อาศัย ซึ่งไม่สะดวกต่อการเดินทางและมีภาระค่าใช้จ่ายสูง อีกทั้งเพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านจอภาพวีดีโอดิจิทัล (Video Conference) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้สอดรับกับยุทธศาสตร์การเสริมสร้างราชการที่ทันสมัย ที่ระบุว่า “การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง ทำให้การบริการ

ประชาชนบางส่วนมีปัญหาด้านความถูกต้อง รวดเร็ว จึงจำเป็น ต้องเสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐและการบริการประชาชน ให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ ภายใต้แนวคิด การยึดประชาชนพลเมืองเป็นหลักที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด” โดยกรมพินิจฯ ได้เริ่มดำเนินการนำร่องโครงการให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 1 จังหวัดระยอง สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดจันทบุรี สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดตราด สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองมีโอกาสพบปะเด็กและเยาวชนได้มากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายผู้ปกครองในการเดินทางมาเยี่ยมเด็กและเยาวชน และจะทยอยติดตั้งระบบในหน่วยงานในสังกัดอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศบิดา มารดา หรือผู้ปกครองสามารถใช้บริการระบบดังกล่าวได้ในวันและเวลาราชการ โดยแจ้งความประสงค์การเยี่ยมได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ทางโทรศัพท์
2. ทางจดหมาย
3. แจ้งความประสงค์โดยตรงผ่านทางหน่วยงานที่ผู้รับบริการมีภูมิลำเนาอยู่

เมื่อหน่วยงานได้รับการแจ้งเรื่องได้รับการแจ้งความจำนงค์ขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของญาติและตรวจสอบว่าเด็กและเยาวชนถูกควบคุมไว้ที่ใด เมื่อตรวจสอบแล้ว จะนำไปยังจุดเยี่ยมเพื่อทำการเยี่ยมผ่านระบบวีดิโอดิจิทัล (Video Conference) ต่อไป



◎ พลจាកการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ใน การให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชน ตั้งแต่ 1 เมษายน 2552 - 30 กรกฎาคม 2552 พบว่า มีผู้มาใช้บริการ จำนวน 115 ราย (รายละเอียดในตารางสรุปผล การใช้ระบบ) ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ สามารถประยุกต์เวลาในการเดินทางมากกว่า 4 ชั่วโมง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.10 สามารถประยุกต์เงินในการเดินทาง มากกว่า 200 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 87.90 และประยุกต์เงินในการเดินทางมากกว่า 800 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.30 นอกจากนี้ หลังจากที่รับบริการไปแล้ว ผู้รับบริการคิดว่าจะกลับ มาใช้บริการอีก คิดเป็น ร้อยละ 74.10

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า โดยปกติผู้ปักธงชัยจะ 70 ไม่เคย มาเยี่ยมเด็กและเยาวชนเลย เนื่องมาจากระยะทาง ห่างไกลจากสถานที่ควบคุมด้วย และมีความเสี่ยงในการเดินทาง การนำระบบดังกล่าวมาใช้ ทำให้ผู้ปักธงชัย มีความสะดวก ประยุกต์ และปลอดภัยเพิ่มขึ้นในการเยี่ยมเด็กและเยาวชน ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสามารถประยุกต์เวลาในการเดินทางมากกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.61 และสามารถประยุกต์เงินในการเดินทาง ตั้งแต่ 200 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.87

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

- งบประมาณในดำเนินการมีจำกัด ซึ่งในการจัดทำระบบการให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศต้องใช้งบประมาณสูงต่อแห่ง แต่กรมได้รับงบประมาณด้านนี้อย่างช้าๆ ผลการดำเนินการได้มีผลลัพธ์เรื่องเท่าที่ควร

- ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยี เช่น ความเร็วของระบบ ทำให้ระบบภาพและเสียง บางครั้งเห็นภาพและฟังเสียงไม่ชัดเจน รวมถึงๆที่ให้บริการ ซึ่งไม่สามารถให้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในบริเวณที่เด็กอยู่ได้โดยตรง ต้องนำเด็กและเยาวชนออกมายก

- ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ และความเข้าใจของผู้ปักธงชัย กรมพินิจฯ ยังไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ปักธงชัยทั้งหมดได้ ถึงระบบการให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศ

◎ บทสรุป

จากการนำนวัตกรรม “การให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศ” เป็นการให้บริการที่ไม่เพียงแต่สามารถอำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาเยี่ยมในจังหวัดอันเป็นสถานที่ควบคุม ทำให้ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้มารับบริการ ได้เป็นจำนวนมาก ลดอัตราเสี่ยงในการเดินทางไกล และเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครอบครัวของเด็กและเยาวชนและหน่วยงานแล้ว กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนยังมีผลการปฏิบัติงานที่สอดรับกับบทบาทหน้าที่ในการดูแล บำบัด แก้ไข พื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำการผิดด้วย โดยจะมีการขยายผลการดำเนินงานด้วยการจัดทำและติดตั้งอุปกรณ์การเยี่ยมเด็กและเยาวชนผ่านระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นต่อไป

รางวัลดีเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การพัฒนาระบบบันทึกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

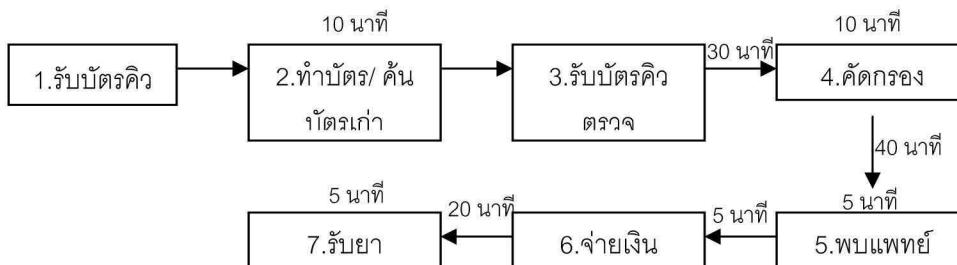
หน่วยงาน โรงพยาบาลครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลครชัยศรี เป็นโรงพยาบาลชุมชน 30 เตียง แต่เปิดให้บริการ 50 เตียง รับผิดชอบประชากร 12 ตำบล (56,384 คน) มีสถิติจำนวนผู้มารับบริการรวมทุกแผนกเฉลี่ยวันละ 350-400 ราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อลดความแออัดของผู้ป่วย และลดระยะเวลาการค่อยของผู้ป่วย จึงปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหอบหืด โรคเบาหวาน) ของแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรคความดันโลหิตสูงด้วยการจัดทำระบบดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรัง โดยการปรับกระบวนการทัศนวิธีการดำเนินชีวิตของผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังให้มารับการรักษาโดยการนัดในช่วงบ่ายตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก เนื่องจากช่วงบ่ายจะมีผู้รับบริการน้อย และปรับวิธีการทำงานใหม่ รวมถึงกระบวนการทัศน์ของผู้ให้บริการให้สามารถรับกับระบบบริการผู้ป่วยแบบใหม่ โดยนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อลดจำนวนเอกสาร ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ และเพิ่มจุด one stop service ในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ที่มีเป้าหมายสูงสุด คือ ลดขั้นตอนในการให้บริการ ลดระยะเวลาการค่อย ผู้ป่วยมาตรวจตามนัดเพิ่มขึ้น จำนวนผู้ป่วยขาดยาลดลง และลดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนหน้าวัตกรรมไปปรับใช้

การให้บริการผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังเดิมในปี 2549 มี 7 ขั้นตอน และผู้รับบริการต้องเป็นผู้เดินไปปิดต่อในแต่ละจุดบริการ จำนวนทั้งสิ้น 6 จุดบริการ ระยะเวลาการให้บริการ 125 นาที โดยเป็นการให้บริการรักษา รวมกับการตรวจหัวใจทั่วไป ซึ่งรวมทุกโรค ทั้งโรคเรื้อรัง และเจ็บป่วยทั่วไปเฉลี่ยวันละ 200-250 ราย ในช่วงเช้า 4 ชั่วโมง



ในสภาพการณ์ที่ภาระงานเพิ่มขึ้นแต่อัตรากำลังเท่าเดิม ประกอบด้วยแพทย์ 3 คน พยาบาล 2 คน ซึ่งสัดส่วนผู้ป่วยต่อแพทย์ไม่เหมาะสม คือ ผู้ป่วย 20 คน: 医師 1 ชั่วโมง ทำให้การรักษาไม่ประสิทธิภาพลดลง (เกณฑ์มาตรฐาน สปสช. ผู้ป่วย 12 คน: 医師 1 ชั่วโมง) นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการรับบริการหลายขั้นตอน ผู้ป่วยต้องไปติดต่อหลายจุดบริการ ระยะเวลาค่อยนาน โดยมีระยะเวลาการให้บริการผู้ป่วยนักเฉลี่ย 125 นาที/ราย จึงเกิดปัญหาความแออัดของผู้รับบริการ การได้รับบริการที่ล่าช้า รวมทั้งเกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการจำนวนมาก จนมีผลทำให้ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังขาดนัดและเลื่อนนัดบ่อย รวมถึงอัตราการขาด



ยาสูงถึง 2.87 % โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ผู้ป่วยไม่สามารถควบคุมระดับความดันโลหิตได้ดี ซึ่งมีระดับสูงขั้นรุนแรงถึงร้อยละ 14.59 และจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการย้อนหลัง 3 ปี พบร่วมร้อยละ 11 ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเป็นผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรัง

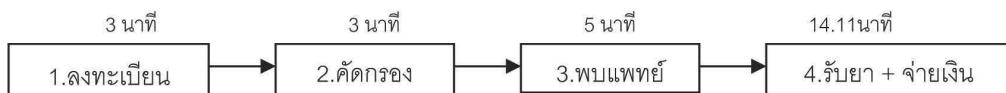
◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โรงพยาบาลนครศรีธรรมราชได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ แก่กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังโดยการย้ายเวลาการตรวจรักษาโรคไปอยู่ในช่วงเวลาบ่าย พัฒนาทั้งเปลี่ยนแปลง ปรับระบบการทำงานแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานอันเนื่องจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และลดภาระของผู้รับบริการในการเดินติดต่อแต่ละจุดบริการ ดังนี้

- ปรับระบบการใช้ออกสารโดยทั่วไปมาเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record) โดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน ทำให้ระบบบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- ออกแบบการบันทึกประวัติผู้ป่วย (OPD Card) เพื่อใช้ในการสื่อสารส่งต่อข้อมูลในการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องระหว่างวิชาชีพ
- เพิ่มจุดการให้บริการแบบ One Stop Service ในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งสามารถลดภาระของผู้ป่วยที่ต้องเดินทางต่อต้นสายจุดบริการ สามารถลดขั้นตอนการรับบริการ และลดระยะเวลาการรอคอย ทำให้ความแออัด การรอคิว ลงทะเลน้ำเงิน การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลในแผนกบริการผู้ป่วยลดลง อีกทั้งยังทำให้ผู้ป่วย จากหน่วยบริการทุกจุดในโรงพยาบาลไม่ต้องรอคิวนานเพื่อชำระเงินค่ารักษาพยาบาลในจุดบริการเก็บเงินเพียงจุดเดียวในแผนกผู้ป่วยนอก
- นำระบบอุปกรณ์บัตรคิวอัตโนมัติ (Queuing-Management System) มาใช้ ซึ่งสามารถคำนวณความสอดคล้องในการให้บริการ ลดปัญหาการแข่งคิว เกิดความเสียเวลา และทำให้การรอคอยเป็นระบบ อีกทั้งผู้ป่วยรู้ระยะเวลาการรอคอยทำให้ลดความเครียดในการรอคอย นอกจากนี้ที่สำคัญทำให้ขั้นตอนการให้บริการลดลงจากเดิม 3 ขั้นตอน (รับบัตรคิว (ทำบัตร รับบัตรคิวตรวจรักษา) เหลือ 1 ขั้นตอน และลดระยะเวลาการให้บริการจาก 10 นาทีเหลือ 3 นาที อีกด้วย
- จัดทำระบบติดตามผู้ป่วยขาดทางโทรศัพท์หลังข้างนัด 1 วัน หรือผู้รับบริการสามารถโทรศัพท์มา เลื่อนนัดได้ล่วงหน้า
- มี Nurse Manager ให้คำปรึกษา และวางแผนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยร่วม กับผู้ป่วยและครอบครัวเป็นการเฉพาะราย
- จัดทำระบบการบริหารจัดการรายา ของกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการให้ยาผู้ป่วย และลดค่าใช้จ่ายของรัฐด้วย

◎ ผลการปฏิบัติงานหลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ภายหลังการปรับกระบวนการให้บริการผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังแล้วทำให้สามารถลดขั้นตอนการให้บริการ จากเดิม 7 ขั้นตอน ในปี 2549 เหลือ 4 ขั้นตอน ในปี 2550-2552 และลดจำนวนจุดบริการลงเหลือ 4 จุดบริการ ทำให้ลดระยะเวลาการให้บริการกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังแผนกผู้ป่วยนอกจาก 125 นาที ลดเหลือ 25.11 นาที ในปี 2552 และสามารถลดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เหลือจำนวน 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่เก็บเงิน 1 คน และเจ้าหน้าที่คืนบัตร 3 คน ดังแผนผังการปฏิบัติงานใหม่ดังนี้



ทั้งนี้ ระบบันดับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เป็นการปรับระบบบริการที่เน้นการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยโรคเรื้อรังให้ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องโดยทีมสหวิชาชีพ สงเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดูแลตนเอง ลดอัตราการขาดยา ขาดนัด ซึ่งจะมีผลทำให้อาการของโรคคุณแรง และเกิดภาวะแทรกซ้อนที่อันตรายถึงชีวิตได้ นอกจากนี้ ผู้ป่วยยังสามารถเดินทางานดัดตามที่ผู้ป่วยสะดวก และสามารถรับคำปรึกษาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วย

นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน เช่น โปรแกรม HosXp ระบบบัตรวิเครื่องข่ายสมาร์ทการ์ด หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้การให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น ผลงานให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็วตามไปด้วย จึงมีจำนวนผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังที่มาตรวจร่างกายตามนัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 94.99 และจำนวนผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังขาดยาลดลงเหลือ 0.99% คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงดีขึ้น โดยอัตราผู้ป่วยที่สามารถควบคุมระดับความดันโลหิตได้ ร้อยละ 91.39 ($BP < 140/90 \text{ mmHg}$) ลดระดับความดันโลหิตสูงรุนแรงเหลือร้อยละ 2.86 ($BP < 180/110 \text{ mmHg}$) อัตราการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วยโรคความดันโลหิตสูงลดลงจำนวนน้อยร้อยละ 6.7% สำหรับผู้ป่วยที่ไม่สามารถรับประทานอาหารได้ ลดลงเหลือร้อยละ 1.5% จำนวนผู้ป่วยที่สามารถรับประทานอาหารได้ 98.5% ลดลงเหลือร้อยละ 98.5% จำนวนผู้ป่วยที่สามารถรับประทานอาหารได้ 98.5% ลดลงเหลือร้อยละ 98.5%

◎ ปัจจัยอุปสรรคในการดำเนินการ

เนื่องจากในสภาพความเป็นจริง ไม่สามารถลดปริมาณผู้ป่วยลงได เมื่อปริมาณงานมากขึ้น จึงต้องให้วิธีการกระจายงานหรือภาระงาน (Workload Management) ทำให้ต้องใช้เวลาการฝึกฝนเพื่อดูแล ผู้ป่วยกลุ่มนี้ให้ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ได้รับประทานยาทุกวัน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดูแลตนเอง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างปกติเช่นคนทั่วไป เพราะในทางตรงข้ามหากผู้ป่วยขาดยา ไม่ได้รับการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง จะทำให้อาการของโรคคุณแรงขึ้น เกิดภาวะแทรกซ้อนที่อันตรายถึงแก่ชีวิต

ดังนั้น ไม่เพียงแต่กระบวนการ โรงพยาบาล ยังได้มีการสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและการปรับกระบวนการทัศนคติของบุคลากรผู้ให้บริการ ให้มีคุณภาพมากกว่าเดิม รวมทั้งจัดทำระบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ของโรงพยาบาล (Scorecard Cockpit) ติดตามผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของโรงพยาบาลทุกวันจันทร์

◎ บทสรุป

จากการพัฒนาระบันดับผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรัง มีผลทำให้ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โรงพยาบาลลดครัวซ์ชีริจมีแนวคิดในการขยายผลการดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังสู่ชุมชน เพื่อวางแผนการดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังอย่างต่อเนื่องครบวงจร โดยเริ่มดำเนินการในปี 2553 ซึ่งมีเป้าหมายให้ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังได้รับการดูแลที่สถานีอนามัยใกล้บ้านอย่างมีมาตรฐานเช่นเดียวกับการรักษาในโรงพยาบาล ตามโครงการ “ส่งต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรัง สู่สถานอนามัยใกล้บ้านใกล้ใจ” ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องใกล้บ้าน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความแออัดที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ลดการสูญเสียทางเศรษฐศาสตร์ (Economy of Scale) ของผู้รับบริการ ก่อนดำเนินการระบบันดับ (ปี 2549) 1,372,503 บาท/ปี (บนฐานคิดค่าแรงขั้นต่ำ 209 บาท/วัน/7 ชั่วโมง) หลังดำเนินการ ระบบันดับ 196,024 บาท/ปี (บนฐานคิดค่าแรงขั้นต่ำ 209 บาท/วัน/1 ชั่วโมง) สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน เป็นเงิน 1,176,479 บาท ต่อปี คิดเป็น 85.72% ต่อปีความคุ้มค่าจากการจัดการระบบยาเดินในกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง มูลค่ายาที่ได้รับคืนจากผู้ป่วย (6 เดือน) เป็นเงิน 44,624.85 บาท สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และภาครัฐ รวมทั้งสิ้น เป็นเงิน 1,221,100 บาท ต่อปี 

รางวัลตีเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ โครงการ Echo สัญจรเพื่อเด็กโรคหัวใจ

หน่วยงาน โรงพยาบาลมหาสารคามราษฎร์สีนา จังหวัดบุรีรัมย์

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

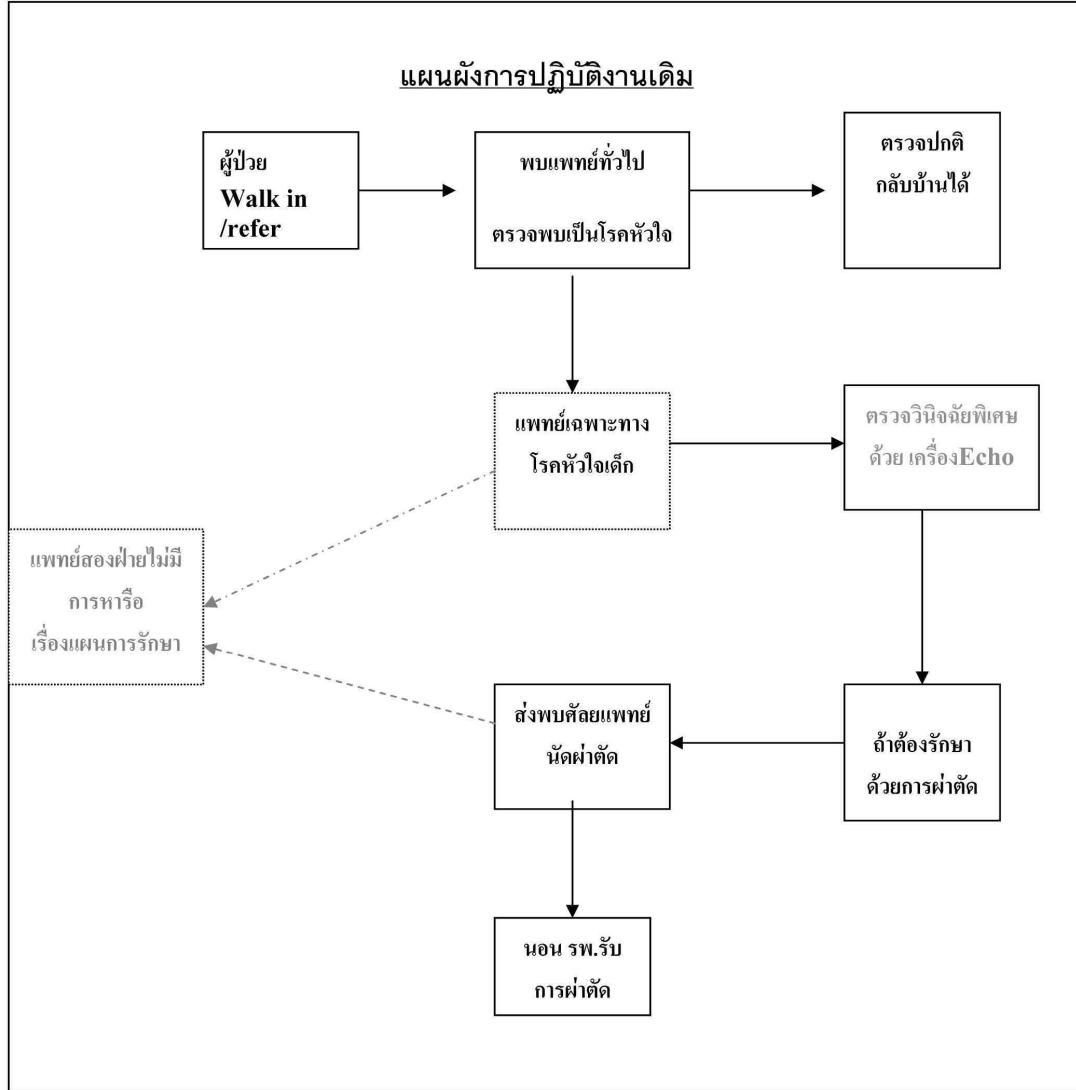
โรงพยาบาลมหาสารคามราษฎร์สีนา เป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายเขต 14 ให้บริการครอบคลุมพื้นที่โรงพยาบาลสูงชั้น ได้แก่ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดชัยภูมิ ประชากรรวมกันประมาณ 7 ล้านคน ประชากรในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จำนวน 4 แสนคน และประชากรในจังหวัดนครราชสีมาจำนวนทั้งสิ้น 2.7 ล้านคน สำหรับวิถีชีวิตรักษาของหน่วยโรคหัวใจเด็ก กลุ่มงานกุมารเวชกรรม คือ เป็นหน่วยงานให้บริการผู้ป่วยเด็กระดับติดภูมิภาค มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ

ศูนย์โรคหัวใจ มีภารกิจการให้บริการด้านโรคหัวใจในผู้ใหญ่และเด็ก สามารถให้การตรวจรักษาทั้งการรักษาด้วยยาและการผ่าตัด ซึ่งทำได้ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ผ่าตัดได้ทั้งชนิดเปิดและชนิดปิด การตรวจวินิจฉัยสามารถทำได้ทั้ง invasive และ non invasive มีแพทย์ชำนาญเฉพาะทางอย่างกว้างขวางทั้งหมด จำนวน 5 คน ภูมารแพทย์โรคหัวใจ จำนวน 2 คน ศัลยแพทย์หัวใจจำนวน 4 คน

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ศูนย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลมหาสารคามราษฎร์สีนา จัดเป็นศูนย์ที่ดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจสำคัญในเขตอีสานใต้ เพียงแห่งเดียว รับผิดชอบผู้ป่วยโรคหัวใจ ทั้งในกลุ่มเด็กและผู้ใหญ่ โดยมีจำนวนผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจรายปีประมาณ 30-50 รายต่อเดือน หรือ 400-600 รายต่อปี รับส่งต่อมาจากโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลเอกชน ในครัวเรือนฯ ตลอดจนจาก โรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) และโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) ในจังหวัดศรีสะเกษ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ ยะลา ยะรังสี ยะลา อุดรธานี ซึ่งผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจ ก่อภัยอย่าง 90 มาจากครอบครัวที่มีฐานะยากจนทั้งสิ้น และประมาณร้อยละ 80 เป็นโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด บางรายมาพบแพทย์ก็ต่อเมื่อมีภาวะแทรกซ้อนแล้ว เช่น หัวใจวาย ความดันโลหิตของเส้นเลือดแดงสูง หัวใจล้มเหลว เป็นต้น ซึ่งสายเกินไปที่จะแก้ไขให้หายขาดได้ในบางราย สงผลต่ออายุไข้ของผู้ป่วย น้ำนม ลูกน้ำนมเสียทางด้านจิตใจ เศรษฐฐานะของครอบครัวเป็นอย่างยิ่ง

การรักษาผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจแต่เดิมเป็นการปฏิบัติงานเชิงรับ ผู้ป่วยเด็กที่เข้าสิ่งบริการจะเป็นผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อมาจากสถานบริการสาธารณสุขระดับต้น คันได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปที่ยังไม่มีแพทย์เฉพาะทาง ซึ่งสาเหตุของปัญหาผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจได้รับการวินิจฉัยช้า เนื่องจากบางโรคไม่มีอาการแสดงชัดเจนแต่แรกๆ เช่น ASD บุคลากรในพื้นที่ขาดหักษะเฉพาะทางในการตรวจร้อยละ 90 ของผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจมาจากครอบครัวที่ยากจน



◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อน การนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผู้ป่วยอีกจำนวนมากที่หลงเหลือโดยที่ไม่ได้รับการค้นหาในพื้นที่ หรือได้รับการส่งตัวแล้ว แต่ไม่มีค่าใช้จ่ายเดินทางมาพบบริการ จึงเป็นผู้ที่ขาดโอกาสในการรับการรักษา ซึ่งบางครั้งเป็นโรคที่รักษาให้หายขาด แต่ถ้าหากไม่ได้รับการรักษาที่ทันท่วงที ผู้ป่วยจะมีการดำเนินโรคไปสู่กลุ่มที่ไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ ก่อให้เกิดทุพพลภาพ และความทุกข์ทรมาน แก่ตัวผู้ป่วยและครอบครัวอย่างมาก จนกระทั่งเสียชีวิต

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มา ซึ่งนวัตกรรม

จากปัญหาที่ผ่านมาร่วมกับแรงบันดาลใจจาก การออกแบบร่วมกับมูลนิธิเด็กโรคหัวใจในพระอุปถัมภ์ ของสมเด็จพระปี่ นางเชื่อเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงราชวิสาณคrinทร์ จึงเกิดโครงการ Echo สัญจรเพื่อเด็กโรคหัวใจจังหวัดนครราชสีมา โดยมี แนวคิดการดำเนินงานที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และปฏิบัติการเชิงรุก เน้นความร่วมมือร่วมใจกัน ระหว่างกุழารแพทย์โรคหัวใจและทีมงานกับแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่อนามัยในชุมชน และได้นำเทคโนโลยีชั้นสูงออกไปบริการถึงชุมชน ด้วยวิธีการ



ออกปฏิบัติตามในพื้นที่ เป็นการเสริมพลังการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในชุมชนที่เกี่ยวข้องโดยการสอนบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการที่จะดันหน้าผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจที่ขาดออกัสที่จะได้รับการตรวจรักษา ให้ได้รับการตรวจรักษา และวางแผนการตรวจรักษาที่ทันท่วงที การปฏิบัติตามเชิงรุก เช่นนี้ย่อมส่งผลดีต่อผู้ป่วยดีกว่าการให้บริการเริงรับอย่างเดียว เพราะผู้ป่วยส่วนมาก เดินทางไม่ไกล ไม่ต้องเสียค่าเดินทางมาก และเด็กไม่ต้องขาดเรียนหลายวัน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างกว้างขวาง ในระดับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่กับบุคลากรสุนีย์โรคหัวใจ โรงพยาบาลมหาชานครราชสีมา สงผลต่อการประสานงานการส่งต่อผู้ป่วยในพื้นที่เข้ามารับการรักษาอีกด้วย ทั้งนี้ได้ดำเนินการโครงการ Echo สัญจรเพื่อเด็ก โรคหัวใจจังหวัดนครราชสีมา มาเป็นปีที่ 3 อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

■ เมื่อเบริญเที่ยบโครงการ Echo สัญจรเพื่อเด็ก โรคหัวใจจังหวัดนครราชสีมา กับการออกหน่วยทัวร์ไปพบความแตกต่างดังนี้

- ไม่ใช่เพียงการออกหน่วยตรวจโรครวมๆ
- มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจเด็ก และฝึกสอนทักษะในการตรวจวินิจฉัยโรคหัวใจเด็กแก่บุคลากรในพื้นที่ก่อน
- บุคลากรสามารถตรวจสอบหน้าผู้ป่วยเด็กที่สงสัยจะมีโรคหัวใจในชุมชนมาให้ภูมิแพ้แพทย์โรคหัวใจตรวจโดยละเอียดต่อไป
- เม้นความเข้มแข็งของเครือข่าย

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

เป็นการบริการเชิงรุกโดยเข้าไปดันหน้าผู้ป่วยในพื้นที่ที่อยู่ของผู้ป่วย แทนที่การดึงรับในโรงพยาบาลมหาชานครราชสีมา เพื่อดันหน้าและนำผู้ป่วยที่หลงเหลืออยู่มารับบริการได้ทันท่วงที โดยวิธีการขอความร่วมมือแพทย์ทัวหน้าโครงการฯ ขอเข้าประชุมร่วมกัน ในวาระของประชุมของโรงพยาบาลมหาชานครราชสีมา ในการประชุมประจำเดือนของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

เพื่อรีบดึงโครงการ แจ้งโรงพยาบาลเป้าหมาย ปีละ 4 แห่ง พร้อมทั้งขอความร่วมมือ

รายละเอียดการดำเนินงาน

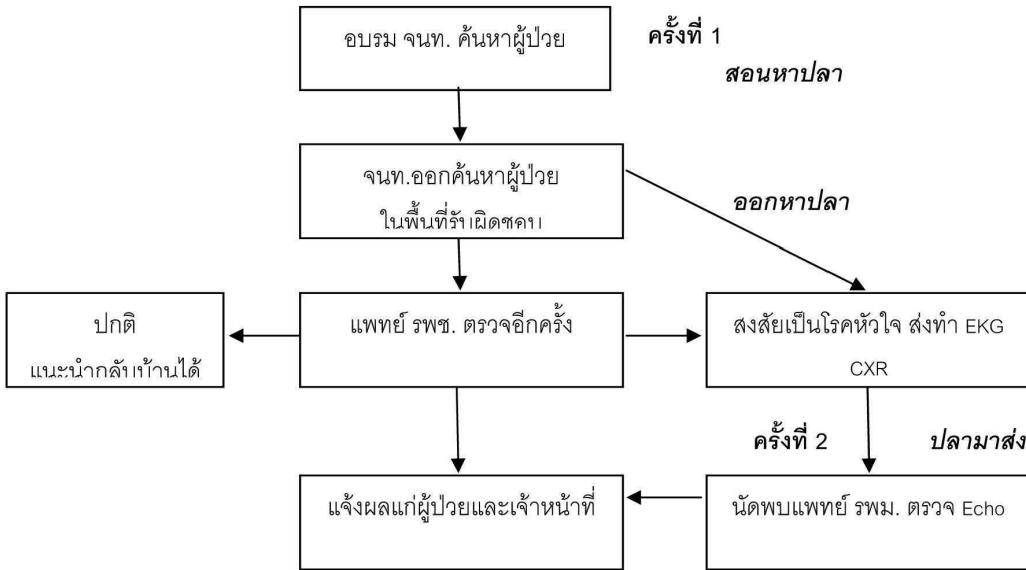
การออกปฏิบัติตาม ออกไปตามตารางการปฏิบัติตามโรงพยาบาลละ 2 ครั้ง แต่ละครั้งจะห่างกัน 1-2 เดือน เพื่อเว้นช่วงให้คณะทำงานของโรงพยาบาลชุมชนออกดันหน้า คัดกรองผู้ป่วยตามกระบวนการ การดำเนินการ จำนวน 2 ครั้งในแต่ละโรงพยาบาล ชุมชนมีรายละเอียดดังนี้

ครั้งที่ 1 จะเมินการออกໄไปให้ความรู้แก่แพทย์ พยาบาลใน โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้เข้าใจภาวะโรคหัวใจในเด็ก ทั้งประเภทที่เกิดขึ้นตั้งแต่กำเนิดและเกิดขึ้นภายหลัง เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการสอน และฝึกปฏิบัติการตรวจร่างกาย พังเสียงหัวใจ เพื่อให้สามารถไปตรวจ คัดกรองผู้ป่วยโรคเด็กและส่งมาตรวจวินิจฉัยซ้ำ ณ โรงพยาบาลชุมชนที่รับผิดชอบ

หลังจากอบรม เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและผู้เข้ารับการอบรม จะออกไปดันหน้า คัดกรองผู้ป่วย หากพบหรือสงสัยผู้ป่วยรายใด จะส่งมาตรวจอีกครั้ง โดยแพทย์ของโรงพยาบาลชุมชนนั้นๆ เพื่อยืนยัน หากแพทย์ โรงพยาบาลชุมชนเห็นว่าควรได้รับการตรวจด้วยเครื่อง Echo จะเอกสารเรย์ ตรวจคลื่นหัวใจ และนัดมาพบแพทย์ จาก รพ. ตามกำหนดนัดหมายครั้งที่ 2

ครั้งที่ 2 คณะแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลมหาชานครราชสีมา จะนำเครื่อง Echo ออกตรวจ ผู้ป่วยที่เจ้าหน้าที่นัดและคัดกรองไว้แล้ว ณ รพ.ชุมชน โดยเป็นการออกให้บริการผู้ป่วยในพื้นที่ เพื่อให้ได้การตรวจวินิจฉัยและแนวทางการรักษา รวมถึงการให้ข้อมูลความผิดปกติ วิธีการรักษา ตลอดจนการให้สุขศึกษาแก่ผู้ปกครอง เสริมสัมภาษณ์ 1 วัน

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



หมายเหตุ

1. การปฏิบัติงานนักพนัทที่ไม่แต่ละครั้ง แพทย์ผู้ออกปฏิบัติงาน จะมีการนำ case ที่พบกลับมานำเสนอด้วยประชุม ที่จัดร่วมกันทุก 2 สัปดาห์ ระหว่างหน่วยโรคห้าใจเด็กและหน่วยผ่าตัดหัวใจ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทางแนวทางรักษา หรือวางแผนร่วมกัน

2. ในการตรวจด้วยเครื่องครั้งที่ 2 นอกจากจะตรวจผู้ป่วยแล้ว ระหว่างที่ตรวจก็จะมีการสอนทักษะการตรวจด้วยเครื่องฯ แก่นักเทคโนโลยีหัวใจ และแพทย์รพช.ที่มาช่วยในวันตรวจนั้นๆ ด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะการตรวจด้วยเครื่อง Echo ซึ่งเป็นเครื่องมือพิเศษ

3. มีการสอนถึงความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เจ็บหน้าที่ทุกคนที่เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ในระดับดี และต้องการให้ รพม.จัดแพทย์เฉพาะทางไปให้ความรู้ในเรื่องโรคอื่นๆ ด้วย และข้อมูลนี้ได้มีการสรุปผลเพื่อนำเสนออย่างแพทย์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ชุมชน เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

4. นอกจากนี้เป็นการบริการชุมชนอีกรูปแบบหนึ่ง ตัวเจ็บหน้าที่เอง หรือญาติมาขอตรวจพิเศษเพิ่มเติม หากสงสัยหรืออยากรู้ว่ามีความผิดปกติหรือไม่

5. หากผู้ป่วยไม่พบความผิดปกติต้านโรคหัวใจ แต่พบความผิดปกติอื่น อาจารย์แพทย์จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรามคำแหง นครราชสีมา (รพม.) หรือหากผู้ป่วยใน มีผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวอยู่ ก็สามารถที่จะปรึกษาอาจารย์แพทย์ รพม. ที่ออกหน่วยให้ไปดูผู้ป่วยในห้องผู้ป่วยได้อีกด้วย นับว่าเป็นการบริการทางวิชาการอีกรูปแบบหนึ่ง

6. หากพบความผิดปกติที่ต้องพบแพทย์ผ่าตัด อาจารย์แพทย์จาก รพม.จะเขียนใบส่งตัว พร้อมผลการตรวจให้ผู้ป่วยและญาตินำมาพบแพทย์ให้ตรงวันที่ศัลยแพทย์ออกตรวจ และนัดผ่าตัดได้เลย ไม่ต้องเดินทางหล่ายรอบ

7. ศิทธิการรักษา ด้วยบัตรสุขภาพถ้วนหน้า ใช้ได้ตามระบบ เบิกจ่ายได้ ไม่เพิ่มภาระให้แก่ รพช.

8. การประสานงานการตรวจ ผ่านผู้รับผิดชอบที่แต่ละ รพ.มอบหมาย โดยมีอำนาจในการตัดสินใจการดำเนินงานตามสถานการณ์



9. รพม. จัดค่าสนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารว่าง และค่าตอบแทนผู้ป่วยสามิต ตามรายละเอียด โครงการ ไม่เพิ่มภาวะ รพช.

10. ข้อมูลการตรวจ ทั้งหมดของผู้เข้ารับการตรวจทั้งที่พบความผิดปกติ และปกติ เลขค่าขณะทำงาน จะคัดลอกให้กับ รพ.นั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ป่วยเมื่อมารับการตรวจรักษา ณ รพช. และสามารถทราบได้ด้วยว่า ผู้ป่วยรายใด ไปรับการรักษาที่ รพ.มหาราชนครราชสีมาหรือไม่ โดยส่งรายชื่อ ให้แก่ผู้ป่วยสามงาน รพม. ค้นในระบบสารสนเทศของ รพม. เพื่อแจ้งข้อมูลการเข้ารับการรักษาได้ด้วย ซึ่งเป็นประโยชน์กับแพทย์ผู้ทำการตรวจรักษาและ เจ้าน้ำที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

11. จัดทำแผ่นพับการให้ความรู้เรื่องโรคหัวใจ เด็กจากให้แก่เจ้าน้ำที่ ผู้ป่วยและญาติ นอกจากนี้ ยังแจกแผ่นพับการปฐบดีตัวหลังฝ่าตัดหัวใจที่จัดทำขึ้น โดย งานการจัดการโรคเฉพาะศูนย์โรคหัวใจ นำไปแบ่ง ในกรรขอปฐบดีงานทั้ง 2 ครั้ง เพื่อให้เจ้าน้ำที่มี ความรู้และความมั่นใจในการให้คำแนะนำ และญาติ เองก็เข้าใจวิธีการปฐบดีตัว ช่วยแนะนำ ช่วยเหลือ ผู้ป่วย ผู้ป่วยจะได้มีวิตกกังวล และทราบว่าควร จะปฐบดีตัวอย่างไร

◎ พลจាកการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ออกปฏิบัติงานจำนวน 8 อำเภอ
- จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรมจำนวน 297

ราย

- มีประชากรที่เป็นโรคหัวใจเด็กและไม่ถูกตรวจ พปในชุมชนจำนวนมากโดย

- จำนวนประชากรที่สงสัยโดยบุคลากรว่า จะมีโรคหัวใจจำนวน 195 รายถูกส่งตรวจ
- จำนวนผู้ป่วยที่พบความผิดปกติจากการ ตรวจด้วยเครื่อง Echocardiogram 68 ราย
- คิดเป็นร้อยละ 34.87 ของประชากรที่ สงสัย และทั้งหมดเป็นผู้ป่วยรายใหม่ ส่วนที่เหลือ 127 รายพบว่าเป็นเพียง innocent murmur ไม่มีโรคหัวใจ
- จำนวนผู้ป่วยที่พบความผิดปกติจากการ ตรวจด้วยเครื่อง Echocardiogram 68 ราย
- ถูกส่งต่อไปติดตามการรักษาที่ รพ. มหาราชนครราชสีมาโดยไม่ต้องฝ่าตัด จำนวน 43 รายคิดเป็น ร้อยละ 63.24 % ของจำนวนผู้ป่วยที่พบความผิดปกติ เช่น small VSA, ASD ,RHD with mild MR, AR เป็นต้น
- จำนวนผู้ป่วยที่ต้องส่งเข้ารับการฝ่าตัด จำนวน 25 รายคิดเป็นร้อยละ 36.76 ของ
- จำนวนผู้ป่วยที่พบความผิดปกติ
- สรุปผลการดำเนินงานเป็นรูปเล่ม แยก รพ.ชุมชนทุกโรงพยาบาลและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน เริ่มขึ้นเข้าร่วมโครงการ

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ในช่วงแรกของการดำเนินโครงการพบปัญหาอุปสรรคหลายอย่างและได้นำแนวทางแก้ไขฯ จนสำเร็จโดยสุดเป็นประดีเด่นสำคัญได้ดังนี้

1) ทีมงานได้กำหนดโรงพยาบาลชุมชนที่ออกหน่วยเอง ซึ่งบางโรงพยาบาลไม่สามารถเข้าอบรมได้เต็มที่ เนื่องจากติดภาระอื่นๆ จึงได้แก้ไขปัญหาโดยกำหนดโรงพยาบาลชุมชนที่จะให้เข้าโครงการในปีหน้าก่อนตามความพร้อมและความสมัครใจ

2) การออกแบบให้บริการสูญเสียเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ของทุกการแพทย์โรคหัวใจและพยาบาลที่หนักอยู่แล้ว จึงได้แก้ไขปัญหาด้วยการจัดตารางเวลาให้เหมาะสม ไม่ให้รบกวนงานประจำมากนัก เช่น ปรับเวลาการออกหน่วยเป็นวันพุธ และได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นอย่างดี

3) เวลาในการออกตรวจเด็กหลังอบรมของเจ้าหน้าที่น้อยไป ทำให้ได้รู้ดังสงสัยว่ามีโรคหัวใจน้อยในบางแห่ง จึงได้แก้ไขปัญหาโดยเพิ่มเวลาในการออกตรวจเด็กในชุมชนจากเดิม 1 เดือน เป็น 2 เดือน

4) ช่วงปีแรกของโครงการยังไม่มีเครื่อง Mobile Echocardiogram จึงได้ขอความอนุเคราะห์จากบริษัท Prime medical สนับสนุนให้ยืมเครื่องมาใช้เป็นครั้งๆ ไปต่อมาห้องผ่าตัดได้จัดซื้อเครื่องดังกล่าว จึงขอยืมมาใช้ในโครงการทำให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

ปัจจุบันการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดอยู่เพียงบางชุมชนในจังหวัดครราชสีมา แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโรคหัวใจเด็กมีจำนวนจำกัดและเครื่อง Echocardiogram มือถือเพียงเครื่องเดียว จึงมีร้อจำกัดเรื่องปริมาณในการให้บริการ

◎ บทสรุป

การค้นหาผู้ป่วยที่ยังไม่แสดงอาการแล้วรักษา ก่อนที่อาการจะเกิดขึ้น เป็นการให้บริการเชิงรุก ซึ่งถ้าไม่ทำการรักษาก่อน ประชาชนต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในการรักษาตัว เมื่อมีอาการรวมถึงคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและคนในครอบครัวจะแย่ลง รวมถึงสังคม อาจสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพไปด้วย ดังนั้นการค้นหาผู้ป่วยและรักษาก่อนนั้นเป็นวัตกรรมเชิงรุกที่มีประโยชน์มาก โรงพยาบาลมหาราชชลีมา จึงได้มีแผนดำเนินการสามต่อโครงการให้ต่อเนื่องครบถ้วน จำเป็นในจังหวัดครราชสีมา และจะขยายโครงการไปอีกจังหวัดต่อไปในอนาคต



รางวัลดีเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

● ลักษณะการปฏิบัติงาน

เป็นการบริการการแพทย์ฉุกเฉินแก่ผู้ป่วยภายในจังหวัดในโครคที่เป็นปัจจุบันทันต่อวัน และอุบัติเหตุ อุบัติภัย โดยออกแบบบริการ ณ จุดเกิดเหตุ ภายในเวลา รวดเร็ว และนำส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด อย่างปลอดภัย โดยรถพยาบาลและบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมทางด้านการปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐานและขั้นสูง มี Call Center ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารส่งเสริมในการติดตามพิภพผู้บาดเจ็บ/เจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อค้นหา และการบริการ EMS Member Club ในกลุ่มผู้ป่วยโครคเรื้อรังที่อาจเกิดภาวะฉุกเฉินที่เป็นอันตรายต่อชีวิต ให้สามารถติดต่อรับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นการจัดระบบเพิ่มการเข้าถึงบริการรับด้านการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนในตำบลที่ห่างไกล ลดการเสียชีวิตในผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้อย่างต่อเนื่องภายในเวลา 4-5 ปี ที่ผ่านมา ตั้งแต่ก่อตั้งระบบ

จังหวัดนครราชสีมาได้จัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ บริการประชาชนอย่างเป็นระบบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน มีหน่วยบริการในเครือข่ายทั้งสิ้น จำนวน 313 หน่วย แยกเป็นหน่วยบริการระดับสูง (ADVANCE) 35 หน่วย หน่วยบริการระดับพื้นฐาน (BASIC) 35 หน่วย และบริการระดับด่วน (FIRST RESPONDER) จำนวน 251 หน่วย กระจายอยู่ตามตำบลต่างๆ เพื่อให้บริการตามข้อความสามารถแต่ละระดับ และมีการประสานงานกันอย่างเป็นเครือข่าย มีการบูรณาการการทำงานต่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างเหมาะสม สามารถให้บริการประชาชนได้ปีละ 35,000 ราย และให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนเดือนละ

18,000 รายในปัจจุบัน (ข้อมูลสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา มิถุนายน ปี พ.ศ. 2552)

● กว่าหมาย ระเบียบและข้อบังคับ ที่กำกับให้เกิดความเชื่อมโยงกับภาคีในส่วนที่

พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน ปี 2551 และพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจจากกรุงเทพมหานคร ท้องถิ่น ปี 2550

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อน การดำเนินนวัตกรรมไปปรับใช้

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดใหญ่และมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 32 อำเภอ ประชากร 2,565,274 คน เป็นทางผ่านของ 19 จังหวัดในภาคอีสานทั้งหมด มีเส้นทางผ่านหลายสายรวมกว่า 400,000 กิโลเมตร ในปี พ.ศ. 2540-2545 การเสียชีวิตของประชาชนจากอุบัติเหตุจราจรเป็นอันดับ 1 ของสาเหตุทั้งหมด รวมทั้งในปีนี้มีผู้ป่วยที่เข้าโรงพยาบาลด้วยการเจ็บป่วยฉุกเฉินปีละกว่า 2 แสนราย อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรสูงถึง 28 คน/แสนประชากร (จาก 19 สาเหตุ สสจ.นครราชสีมา) และยังไม่นับรวมเสียชีวิตจากเหตุฉุกเฉินอื่นๆ เช่น ไฟไหม้ ฟ้าผ่า คลอดบุตร ฉุกเฉิน เป็นต้น เมื่อยังไม่จัดตั้งระบบพบว่า ภาระน้ำหนักป่วยไม่ถูกต้อง อาจเสียชีวิตได้ ซึ่งคำตอบที่ได้รับจากแพทย์และพยาบาล คือ มาก้าวเกินไป เป็นต้น นั่นมาซึ่งความสูญเสียด้านเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศไทย ซึ่งเมื่อเทียบจากข้อมูลประเทศไทยที่เจริญแล้ว เช่น ยุโรปและอเมริกาที่มีการจัดระบบการช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ ซึ่งช่วยลดการเสียชีวิตในกลุ่มโครคบุติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินลง ร้อยละ 30

◎ วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

● วิธีการในการแก้ไขปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

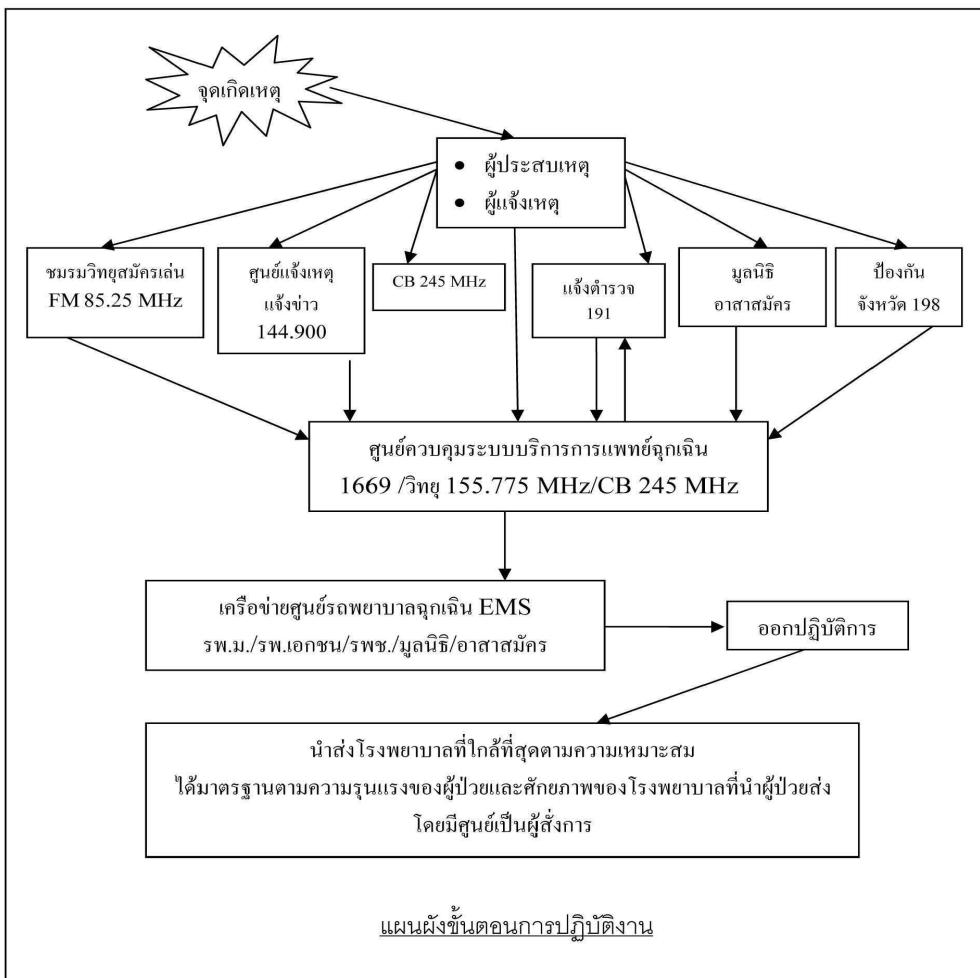
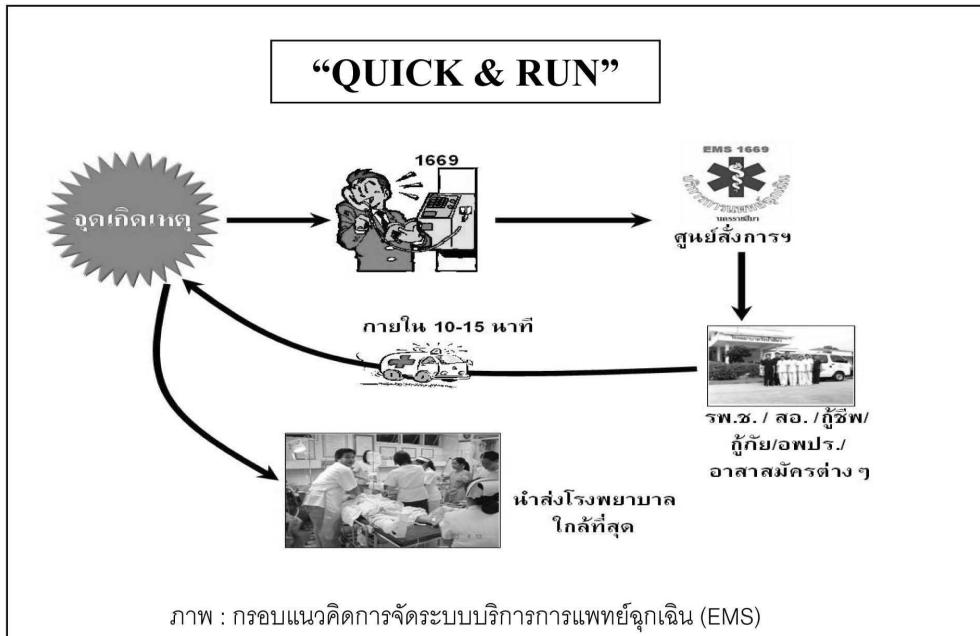
- จัดตั้งคณะกรรมการระดับจังหวัด
- นำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหาร นำภูมิภาคเรียบวิชาจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินของประชาชนในพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา
 - เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อเชิงรุกในวงกว้างและเฉพาะกลุ่มเพื่อให้เห็นปัญหาร่วม
 - จัดทำโครงการจัดตั้งระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหา/จัดตั้ง สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินจังหวัดนครราชสีมา มีโครงสร้างของการบริหารจัดการมีการประสานงานทั้งแนวตั้งและแนวราบ
 - ประชุมผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ (Steak Holder)
 - สร้างกรอบคิดและวิสัยทัศน์การทำงานร่วมกัน/อบรมความรู้แก่ผู้ปฏิบัติทุกระดับ
 - แนวคิดการเป็นจิตอาสาสู่การทำงานที่ยั่งยืน/สมัครเป็นเครือข่ายช่วยเหลือฉุกเฉินและจัดทำมาตรฐานบริการ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือระดับสูงเป็นทีมแพทย์พยาบาล ระดับพื้นฐานเป็นมูลนิธิอาสาสมัคร ระดับตำบล เป็นทีม อปพร.และอาสาภัยต่ำบล
 - มีระบบการสื่อสารสั่งการและ Call Center 1669 ที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสั่งการ



● ภาพ: ระบบแผนที่และระบบติดตามในการสื่อสารและสั่งการระบบEMS จังหวัดนครราชสีมา

- เปิดตัวโครงการและประชาสัมพันธ์ระบบให้ประชาชนรับทราบ/แบ่งโซนนิ่งบริการ และติดตามงานในพื้นที่
- ให้บริการประชาชนแก่ไขข้อผิดพลาด
- แก้ไขข้อขัดแย้งโดยการประชุมร่วมกัน
- วิจัยพัฒนางาน

- แผนผังระบบขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ประชาชนทั่วไปได้รับอุบัติเหตุ หรือ ป่วยดูแลเขินสามารถติดต่อเรียกใช้บริการได้จาก Call Center 1669 หรือ “ได้รับแจ้งจากเบอร์แจ้งเหตุฉุกเฉินทั่วไป” ได้แก่ 191 และเบอร์ฉุกเฉินอื่นๆ (เช่นทาง สสจ.นครราชสีมา “ได้ประสานขอความร่วมมือกันไว้แล้ว) หรือ เบอร์โทรศัพท์ของโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง ศูนย์จะแจ้งให้หน่วยให้บริการซึ่งเตรียมพร้อมการให้บริการ 24 ชั่วโมงอยู่แล้ว ออกปฏิบัติงานหลังจากได้รับการติดต่อแจ้งเหตุ จากศูนย์ส่งการ ได้ภายใน 3-5 นาที และหน่วยให้บริการจะต้องถึงจุดเกิดเหตุภายใน 10-15 นาทีในเขตเมือง ส่วนต่างอำเภอซึ่งมีพื้นที่ห่างไกลกว่าคิดจากระยะทาง 1.5 นาที/กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 30 และเมื่อถึงจุดเกิดเหตุ จะต้องเริ่บนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดตามโอนนิ่ง

◎ ผลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหา

- ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - ผลการดำเนินงาน สามารถแยกແง้ฯได้ดังตารางที่ 1 - 5

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ปี 2552 จังหวัดนครราชสีมา

ผลการดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉิน(EMS) ปี 2552	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
- หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินออกให้บริการทั้งหมด	75,715	
- ผู้ป่วยฉุกเฉินที่มารพ.และได้รับการรับตัวไว้ในรพ. (ผู้ป่วยหนัก)เที่ยบ กับการออกให้บริการทั้งหมด	34,062	44.9
- ความถูกต้องของการคัดแยกโรคของศูนย์สั่งการเทียบกับผู้ป่วยฉุกเฉิน ที่มา รพ.และได้รับการรับตัวไว้ใน รพ.	27,249	80.0

ตารางที่ 2 ผลการคุณลักษณะ ณ จุดเกิดเหตุ (EMS) ปี 2552 จังหวัดนครราชสีมา

ผลการคุณลักษณะ ณ จุดเกิดเหตุ	ร้อยละ
- ถึงที่เกิดเหตุภายใน 10 นาที	68.19
- การคุณลักษณะ ณ จุดเกิดเหตุ และนำส่ง รพ.	96.81
- การคุณลักษณะ ณ จุดเกิดเหตุ และไม่นำส่งรพ.	0.65
- ดูแลรักษาแต่เสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ	0.01
- ดูแลรักษาแต่เสียชีวิตขณะนำส่ง	0.02
- เสียชีวิตก่อนหน่วยบริการจะไปถึง	0.45
- แนะนำกลับบ้านโดยไม่รักษา	0.38
- ยกเลิกการปฏิบัติการ	1.17
- ไม่พบเหตุ	0.38

ตารางที่ 3 ประเภทของผู้ป่วยที่ให้บริการ EMS ปี 2552 จังหวัดนครราชสีมา

ประเภทของผู้ป่วยที่ให้บริการ EMS ปี 2552	ร้อยละ
-ผู้ป่วยฉุกเฉิน	65.80
-ผู้ป่วยอุบัติเหตุ交通事故	21.06
-ผลัดตกหล่ม	3.80
-ตกจากที่สูง	0.56
-ผู้ป่วยเพลิงไหม้	0.04
-ผู้ป่วยมั่น้ำ	0.12
-ผู้ป่วยถูกทำร้ายร่างกาย	2.67
-ผู้ป่วยทำร้ายตนเอง	0.53
-เหตุระเบิด	0.04
-เหตุภัยธรรมชาติ	0.02
-ไฟฟ้าดูด	0.09
-เหตุอื่นๆ	0.08

ตารางที่ 4 ความถูกต้องในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ (การห้ามเลือด, การเคลื่อนย้าย, การดาม, การช่วยเหลือระบบหายใจ) ผู้ป่วยที่ให้บริการ EMS ปี 2552 จังหวัดนครราชสีมา

ความถูกต้องในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ (การห้ามเลือด, การเคลื่อนย้าย, การดาม, การช่วยเหลือระบบหายใจ)	ร้อยละ
- หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินขั้นสูง (ALS)	97.0
- หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินขั้นพื้นฐาน (BLS)	95.4
- หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้น (FR)	97.9

■ อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ交通事故ลดลงจากปี 2545 จาก 27 ต่อแสนประชากร เหลือ 21 ต่อแสนประชากร (ข้อมูล: สสจ.นครราชสีมา ปี 2552)

■ รางวัลและความภาคภูมิใจ

- ปี 2549 ได้รับการประเมินจากสถาบันพระปกเกล้าฯ เป็นจังหวัดที่บริหารจัดการระบบได้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทย

- ปี 2550 รางวัลชนะเลิศผลการบริการวิจัยคุณภาพการบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง จากศูนย์ความปลอดภัยทางถนน งานประชุมอุบัติเหตุแห่งชาติครั้งที่ 8 เมืองทองธานี

● พลสันกฤกษ์องการดำเนินการ

- จัดทำบันทึกข้อตกลงในการช่วยเหลือระหว่างหน่วยปฏิบัติการ และการแบ่งเขตความรับผิดชอบ
- ดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนการนำส่งโดยเพิ่มตามระยะทางที่ทางไกลให้แก่หน่วยปฏิบัติการ
- ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการในระบบ EMS Member Club ร้อยละ 90 (ข้อมูล: EMS Member Club โรงพยาบาลมหาชนนครราชสีมา)

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การให้บริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถ พ่านระบบอินเตอร์เน็ต (E-Training)

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

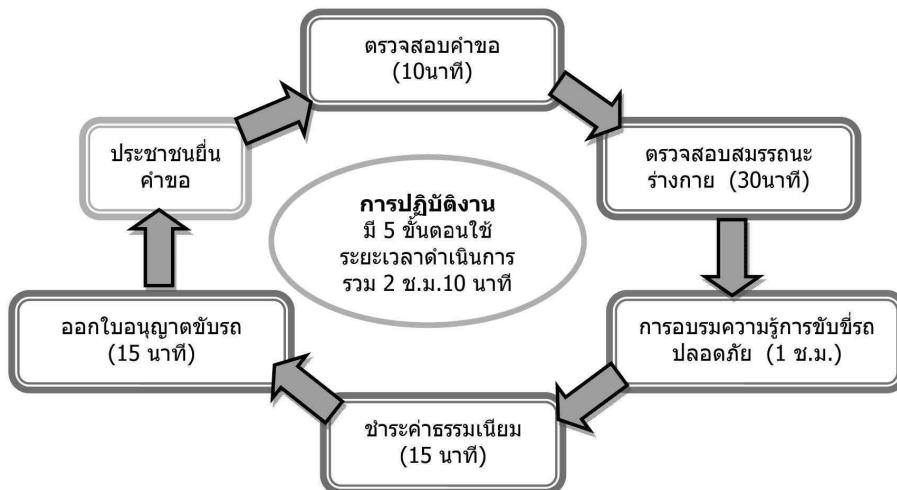
◎ ลักษณะการให้บริการ

การต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เป็นการให้บริการแก่ผู้มีใบอนุญาตขับรถซึ่งคราวที่มีอายุครบ 1 ปี และผู้มีใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลที่มีอายุครบ 5 ปี โดยในการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ กรมการขนส่งทางบก กำหนดให้ผู้มีใบอนุญาตขับรถ เมื่อครบอายุใบอนุญาต จะต้องยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาต และต้องผ่านการทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย รวมทั้งการอบรมความรู้เกี่ยวกับการขับรถและมาตรการในการขับรถ ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการอบรมและทดสอบผู้ขับรับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2549

การให้บริการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เป็นกระบวนการหลักที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดของงานด้านใบอนุญาตขับรถ เนื่องจากที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2 มีผู้ใช้บริการ ประมาณวันละ 150 ราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ อาจทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และส่งผลเสียต้านคุณภาพการให้บริการประชาชน

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ในอดีต การต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ผู้มีใบอนุญาตขับรถจะต้องยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ซึ่งสามารถให้บริการได้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว แต่ต่อมาทางราชการพิจารณาเห็นว่า ผู้มีใบอนุญาตขับรถต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ในกรอบร่วมสร้างความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน กรมการขนส่งทางบก จึงกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ให้ ผู้ยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ต้องผ่านการอบรมในหัวข้อ การขับรถปลอดภัย เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ก่อนการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ส่งผลให้การให้บริการมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น ดังนี้





◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำเว็บไซต์มาปรับใช้

การที่ผู้ยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถต้องผ่านการทดสอบสมรรถนะทางร่างกาย และเข้ารับการอบรมในหัวข้อ การขับรถปลอดภัย เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ก่อนการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัด ดังนี้

- การให้บริการมีขั้นตอนและระยะเวลา漫长ขึ้น
- ประชาชนที่มีได้เดินทางความพักผ่อนมาก่อนเกิดภาระสูงมาก เกิดความไม่สะดวก และอาจเป็นปัญหาต่อประสิทธิผลในการอบรมทบทวนความรู้เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนปลอดภัย
- การที่เบริมานผู้ยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมักจะมาดำเนินการยื่นเรื่องในช่วงเวลาที่ต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาต่อการจัดช่วงเวลาอบรม การจัดห้องอบรม การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ และส่งผลกระทบถึงคุณภาพการให้บริการที่ไม่สามารถชี้บยาความสะดวก และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

◎ วิธีการนำไปปรับปรุง/วิธีการดำเนินการแก้ไข

จากปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดดังกล่าว สำนักงานขนส่งจังหวัดควรขยายสีมา จึงปรับปรุงระบบงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระเวลาอบรม ภาระหรือความสูงมากให้แก่ประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยสร้างนวัตกรรมการให้บริการ การอบรมความรู้ในการขับขี่รถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Training) บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (www.dltkorat.go.th) เพื่อเป็นทางเลือกของประชาชนในการอบรมความรู้เพื่อการขับขี่รถปลอดภัยแทนการอบรมความรู้ในที่ตั้งของสำนักงาน ซึ่งจะเป็นช่วงเวลาปกติ สำหรับการอบรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีวิธีดำเนินการดังนี้

- เมื่อประชาชนเข้าสู่ระบบ E-Training โปรแกรมจะกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องเข้าไปลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบ E-Training และคลิกเข้าสู่หน้าการอบรม

ให้ความรู้การขับขี่รถปลอดภัยในรูปแบบไฟล์วีดีโอซึ่งแปลงไฟล์มาจากวีดีโอด้วยการอบรมความรู้แก่ผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน แต่ละตอนจะค้นด้วยคำตาม-ตอบ เพื่อทดสอบความรู้ และเป็นการยืนยันตัวบุคคลที่เข้าอบรม ในระหว่างการชมวีดีโอบนไม่อนุญาตให้ผู้ใช้คลิกมาสเพื่อผ่านไปยังช่วงต่อไปหรือเริ่งให้วีดีโอลีนได้เร็วขึ้น

- เมื่อผู้ใช้บริการรับชมวีดีโอบรุณทั้งหมดแล้ว ระบบจะทำการบันทึกข้อมูล และแจ้งให้ผู้เข้ารับการอบรมพิมพ์ใบรับรอง เพื่อให้เป็นหลักฐานประกอบการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ สำหรับในการนี้ที่ผู้เข้ารับการอบรมไม่มีเครื่องพิมพ์ (Printer) เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบจากฐานข้อมูลในระบบประกอบเป็นหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตขับรถได้เช่นเดียวกัน

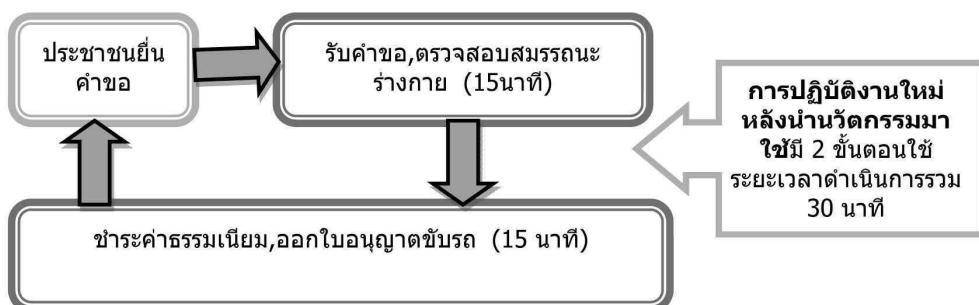
◎ ขั้นตอน/วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการ

- แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- วิเคราะห์ ศึกษาผังการให้บริการของงาน และศึกษาความเป็นไปได้ของการปรับปรุงกระบวนการร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
- กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ โดยนำใจที่ที่เป็นประเด็นปัญหาที่พบมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการ
- นำไปทดลองปฏิบัติโดยกลุ่มตัวอย่าง (นักเรียน/นักศึกษา) เป็นผู้ทดสอบระบบเป็นระยะๆ และวิเคราะห์ ผลการดำเนินการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบ
- พัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง

◎ การปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

การให้บริการอบรมความรู้ในการขับชีรรถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (E-Training) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ดังนี้

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สามารถลดขั้นตอนการอบรมความรู้ในที่ตั้งสำนักงาน นอกจากนี้ ประชาชนยังได้รับข้อแนะนำในการเข้ารับการทดสอบสมรรถนะทางร่างกายผ่านทางระบบ E-Training ทำให้การให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น กล่าวคือ ลดขั้นตอนเหลือเพียง 2 ขั้นตอน และลดเวลาการบริการจากเดิมใช้เวลา 2 ชั่วโมง 10 นาที/ราย เหลือ 30 นาที/ราย ดังนี้



ด้านคุณภาพการเรียนรู้ความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ประชาชนที่ให้บริการอบรมความรู้การขับชีรรถปลอดภัยผ่านระบบอินเตอร์เน็ต มีความตั้งใจและมีความพร้อมในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ และเวลา

◎ ผลการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

สำนักงานขนส่งจังหวัดครราชสีมาได้เริ่มเปิดให้บริการระบบ E-Training ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2552 ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการในช่วงเริ่มต้นโดยเฉลี่ยวันละ 20-25 ราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การใช้บริการ E-Training เพื่ออบรมความรู้ดังกล่าว ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ (Space) และเวลา (Time) สำหรับผู้ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว สามารถเข้ามาใช้บริการอินเตอร์เน็ตได้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดครราชสีมาซึ่งได้จัดเตรียมไว้บริการประชาชนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรืออาจนำไปใช้บริการตามสถานศึกษาหรือเอกสารที่เปิดให้บริการฟรี หรือเช่าบริการจากวันอินเตอร์เน็ต ได้อีกหลากหลายช่องทางตามความสะดวก



◎ บัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ประชาชนยังไม่ทราบว่ามีช่องทางการให้บริการลักษณะนี้เปิดให้บริการ ซึ่งได้แก้ไขปัญหาด้วยการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เน้นกสุม เป้าหมาย นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มวัยทำงาน

ผลการศึกษาวิเคราะห์พบว่า ระบบมีจุดอ่อน ด้านความกระชับต่อเนื่องของโปรแกรม และบางครั้งภาพและเสียงในเว็บโดยอาจล่าช้า (Delay) เนื่องจากเป็นการเปิดดูไฟล์วิดีโอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้น อินเทอร์เน็ตที่ใช้ควรเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วตั้งแต่ 128 KBPS (คุณภาพของภาพและเสียงอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้า ความเร็วอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ 512 KBPS ขึ้นไป จะได้คุณภาพของภาพและเสียงอยู่ในระดับสูง) ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการปรับปุ่มเพิ่มความเร็ว อินเทอร์เน็ต และเพิ่มน้ำดื่มน้ำที่ของเว็บไซต์ ให้มากขึ้น

เนื่องจากการให้บริการอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (E-Training) เป็นความเริ่มของสำนักงาน ขันส่งจังหวัดนราธิวาสima ซึ่งกรมการขันส่งทางบกและ สำนักงานขันส่งจังหวัดต่างๆ ยังไม่มีให้บริการ ดังนั้น เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ สำนักงาน ขันส่งจังหวัดนราธิวาสimaจึงได้นำเรื่องเสนอกรรมการ ขันส่งทางบกเพื่อให้ความเห็นชอบและขยายแนวทาง การปฏิบัติให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (หนังสือที่ นบ 0012 (2) / 2055 ลงวันที่ 7 กันยายน 2552)

◎ บทสรุป

การอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม และเป็นการทำางานเชิงรุกที่สนใจสนับสนุน การดำเนินการด้านการต่ออายุใบอนุญาตขับรถให้มีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงงานบริการ และมีความพึงพอใจใน การให้บริการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งทางราชการสามารถ ประยุกต์ดงบประมาณด้านสถานที่ บุคลากร และระยะเวลาการให้บริการ จึงทั้งยังเป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ❤️

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การพัฒโนดายใช้ถุงอัจฉริยะบรรจุถุงน้ำดี

หน่วยงาน โรงพยาบาลชุมชนภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นการออกแบบอุปกรณ์ช่วยในการผ่าตัดน้ำในถุงน้ำดีเพื่อลดโอกาสสูงน้ำดีแตกและมีการปนเปื้อน

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การผ่าตัดถุงน้ำดี ภายใต้กล้อง (Laparoscopic) เป็นจากการเจาะถุงน้ำดี ที่หน้าท้อง จากนั้นใส่กล้อง และเครื่องมือต่างๆ ผ่านหูที่ผนังหน้าท้องลงไป เพื่อให้ศัลยแพทย์ สามารถมองเห็นถุงน้ำดีและวัตถุต่างๆ จากจอโทรทัศน์ แล้วทำการเลาะถุงน้ำดีออกจากกันด้วยไขคิลิปหน้ามือ เลือดแพนการผูกด้วยไหมเย็บแผล ก่อนตัดถุงน้ำดี จากนั้นจะตรวจสอบที่เหลือของ แล้วค่อยๆ ตึงถุงน้ำดีที่ตัดออกจากร่างกาย ผ่านรูแผล หน้าท้อง ก่อนที่จะดึงกล้องและเครื่องมือต่างๆ ออกมานะสักจากนั้นทำการเย็บแผลหน้าท้อง ซึ่งการผ่าตัดนี้ในถุงน้ำดีภายในได้ก่อให้มีภาวะแทรกซ้อนขึ้นซึ่นได้แก่ ภาวะติดเชื้อ ภาวะเลือดออกใน ซ่องท้อง เป็นต้น

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อน การนำนวัตกรรมไปปรับใช้

โรงพยาบาลชุมชนภูเก็ต ได้ทำการรักษาผู้ป่วย โรคน้ำในถุงน้ำดี โดยการผ่าตัดผ่านกล้อง มาตั้งแต่ ปี 2543 จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดผ่านกล้องย้อนหลัง 3 ปี (2549-2551) เพื่อกับ 28 ราย, 59 ราย และ 55 ราย ตามลำดับ ระหว่างการผ่าตัด พบรอยหักถุงน้ำดีร้าว และน้ำดีปนเปื้อนแผล เกิดภาวะติดเชื้อบริเวณแผลผ่าตัด และถุงน้ำดีหลุดออกจากกลิปที่จับหล่นกลับไปสู่ช่องท้อง เกิดการปนเปื้อนของน้ำดีในช่องท้องเป็นสาเหตุของการติดเชื้อภายใน (ร้อยละ 10)

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มา ซึ่งนวัตกรรม

ทีมงานที่มีความชำนาญและเกี่ยวข้องกับการผ่าตัดผ่านกล้องได้ร่วมกันคิดค้นอุปกรณ์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ในการบรรเทาถุงน้ำดี ที่ถูกตัดออกเพื่อลดการแตกของถุงน้ำดีและลดการปนเปื้อนของน้ำดีโดยการนำถุงยางอนามัยมาประยุกต์ใช้ และพบว่า มีข้อจำกัดในการใช้งาน คือ ถุงยางอนามัยมีการยืดตัวและแยกต่อการขยายปากถุงหากถุงน้ำดีมีขนาดใหญ่ ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรสดูที่ใช้ (ถุงยางอนามัย) เป็นถุงพลาสติกในการบรรเทาถุงน้ำดีแทน และมีการพัฒนารูปแบบมาโดยตลอดจนถึงปลายปี 2551 ให้ถุงพลาสติกที่สามารถถูกปอกถุงได้ นำไปทำให้ปราศจากเชื้อ ก่อนที่จะนำมาราบใน การผ่าตัด

มีการขยายผลการใช้ถุงหักชั่วคราวผ่าตัด ผ่านกล้องแบบอินอกเหนือจากผ่าตัดน้ำในถุงน้ำดี โดยนำมาตรฐานของถุงหักชั่วคราวที่ต้องการผ่าตัดก้อนเนื้อจากด้านบน พบว่า ถุงหักชั่วคราวสามารถลดการปนเปื้อนจากการผ่าตัด ก้อนเนื้อในตับได้เป็นอย่างดี เช่นกัน อีกทั้งยังมีแผนที่จะขยายไปสู่การผ่าตัดผ่านกล้องทุกประเภทต่อไป

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

หลังจากมีการนำถุงหักชั่วคราวแบบพลาสติกมาใช้ในการผ่าตัด ผู้ป่วย โรคน้ำในถุงน้ำดีผ่านกล้อง จำนวน 37 ราย ในปีงบประมาณ 2552 ไม่พบปัญหาน้ำดีร้าว ปนเปื้อนในช่องท้องและแผลผ่าตัด ผู้ป่วยไม่มีภาวะแทรกซ้อน ปลดปล่อยทุกราย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการผ่าตัด



◎ พลจាកการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผู้ป่วยโรคน้ำในถุงน้ำดีที่ได้รับการฝ่าตัดผ่านกล้องโดยใช้ถุงอัชจริยะ ไม่เกิดภาวะปนเปื้อนน้ำดีที่แผลผ่าตัด ลดการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังผ่าตัดได้ทุกราย ลดจำนวนวันนอนสามารถกลับบ้านได้เร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ส่งผลดีต่อความเสื่อมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฉึกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณ ในการส่งซื่อถุงบรรรุน้ำดีสำเร็จรูป (ถุงสำเร็จรูปราคา 2,400 บาท ถุงอัชจริยะที่ผลิตเองราคา 10 บาท) ซึ่งช่วยให้กรมบัญชีกลาง จ่ายเงินอย่างลง nokจากนั้น ยังส่งผลให้ผู้ให้บริการ เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการพัฒนาระบบ และรูปแบบการให้บริการอีกด้วย

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

■ ข้อจำกัดในการผลิตถุงอัชจริยะ

- การประดิษฐ์ถุงอัชจริยะ ยังไห้แรงงานคนประดิษฐ์ด้วยมือ ผลิตได้ครั้งละจำนวนไม่มาก
- การใช้ถุงพลาสติก盛ใส่หัวกับการถอนหัว การลดการใช้ทรัพยากรเพื่อลดภาวะโลกร้อน จึงเป็นความท้าทายที่จะคิดค้น/ประยุกต์ใช้วัสดุอื่นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในโอกาสต่อไป
- ความชำนาญและทักษะในการใช้ถุงอัชจริยะ ร่วมกับการฝ่าตัดผ่านกล้องของศัลยแพทย์ แต่ละคนไม่เท่ากัน ศัลยแพทย์บางคนจึงไม่นิยมใช้ถุงอัชจริยะ ทำให้มีงานต้องมีการพัฒนา ในการที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบถุงให้适合กับการใช้งานมากขึ้น ฉึกทั้งจะขยายผล ให้เกิดการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย และเกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยในวงกว้างเพิ่มขึ้น

◎ บทสรุป

นวัตกรรมถุงอัชจริยะ นอกจากจะช่วยลดการแยกของถุงน้ำดีและลดการปนเปื้อนของน้ำดีแล้ว ยังช่วยลดต้นทุนการติดเชื้อ ลดจำนวนวันนอนอยู่ที่โรงพยาบาล สร้างความปลอดภัยและความพึงพอใจให้กับผู้ป่วย ตลอดจนประหยัดงบประมาณของผู้รับบริการและโรงพยาบาล ในการจัดซื้อถุงสำเร็จรูป และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ฉึกทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้ถุงอัชจริยะร่วมกับการฝ่าตัดผ่านกล้อง ประเภทอื่นได้อีกด้วย

รางวัลดีเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การพัฒนารถภาพผู้พิการในชุมชนแบบบูรณาการ
หน่วยงาน โรงพยาบาลล้านสันธ์ จังหวัดลพบุรี

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

“การก้าวข้ามจากการประจำ สู่การดูแลด้วยหัวใจ”

ประชากรในเขตอำเภอล้านสันด์ มีผู้พิการประมาณ 10,000 คน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้พิการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหว นอกเหนือจากนี้เขตอำเภอล้านสันด์ยังเป็นที่ที่ห่างไกลและมีเส้นทางการคมนาคมที่ยากลำบากโดยต้องเดินที่อยู่ห่างไกลเขต อำเภอล้านสันด์มากที่สุดห่างไกลถึง 40 กิโลเมตร และผู้พิการส่วนใหญ่มีฐานะที่ยากจนทำให้การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพเป็นไปด้วยความยากลำบาก และมีความทุกข์ทรมานมากจากปัญหาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความยากลำบากในการดำเนินชีวิต และส่งผลกระแทกต่อครอบครัวซึ่งต้องดูแลอย่างยิ่งต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลผู้พิการและแก้ปัญหาผู้พิการอย่างถึงที่สุดโดยมีเป้าหมายหลักคือการให้ผู้พิการและครอบครัวสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถดำรงชีวิตได้เคียงกับคนปกติมากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นจึงเกิดแนวคิดการพัฒนาเพื่อดูแลอย่างดีที่สุด 3 แนวคิด คือ การดูแลแบบรอบด้านในทุกๆ มิติของชีวิต การดูแลแบบครอบคลุม ต่อเนื่องและยั่งยืน และจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของหลายๆ ภาคส่วนทั้งในและนอกชุมชน ซึ่งการดำเนินการตามแนวคิดให้สำเร็จจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาเครื่องช่วยในการร่วมดูแลผู้พิการขึ้นเพื่อให้เกิดกระบวนการการสร้างคุณค่าและผู้พิการแบบองค์รวม ดังนี้

- การค้นหาและจดทะเบียนผู้พิการรายใหม่ เงินรูกโดยให้บริการถึงบ้าน
- การสำรวจข้อมูลทั่วไป ภาวะสุขภาพและความต้องการที่แท้จริงของผู้พิการ

■ ให้การดูแลรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้พิการโดยสาขาวิชาชีพ

■ การให้บริการกายภาพบำบัดเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการที่บ้าน

■ การเยี่ยมบ้านเพื่อประเมิน แก้ไขปัญหาสุขภาพและประสานงานเพื่อดูแลผู้พิการ

■ การส่งต่อผู้พิการเพื่อการดูแลรักษาที่ต่อเนื่อง

■ การช่วยเหลือจัดหาภารยุปกรณ์

■ การจัดหน้างานยุทธิ์ความสัมพันธ์และอุปกรณ์ในการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ ด้วยความเมตตา

■ การปรับสภาพแวดล้อมบ้านเพื่อเข้าถึงต่อการดำเนินชีวิต

■ การสร้างคุณค่าในความเป็นมนุษย์โดยการสร้างอาชีพให้แก่ครอบครัวและผู้พิการให้สอดคล้องกับบริบทของตนของมากที่สุด

■ กระตุ้นให้เกิดชีวันการดูแลผู้พิการโดยชุมชน (Community based rehabilitation)

◎ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ก่อให้การดำเนินวัตกรรมแบบปรับใช้

ความไม่สะท杵ต่อผู้พิการในการขอทะเบียนและออกสมุดผู้พิการ ไม่สะท杵ต่อการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะการฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกาย การขาดรายได้ของญาติและผู้ดูแลเวลาที่ต้องพาผู้พิการมารับบริการที่โรงพยาบาล ผู้พิการและญาติมีฐานะยากจนอย่างมีรายได้เสริม แต่ไม่สามารถอุปโภคไปทางงานทำได้เนื่องจากต้องดูแลผู้พิการอย่างใกล้ชิด จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลมีน้อย และไม่เพียงพอต้องการดูแลผู้พิการอย่างต่อเนื่อง ขอนแก่นเขตของโรงพยาบาลจำกัดอยู่แต่เพียงด้านสาธารณสุข จึงไม่สามารถแก้ปัญหาผู้พิการและครอบครัวได้อย่างครบวงจร ขาดความรู้เรื่องการประดิษฐ์อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อช่วยเหลือให้ผู้พิการได้รับความสัมพันธ์ ขาดกองทุนในการดูแลผู้พิการอย่างยั่งยืนเนื่องจาก อบต. มีงบประมาณจำกัด



◎ วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

- วิธีการในการแก้ไขปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

- ทั่วไปสำคัญของการสนับสนุนให้เกิดการบูรณาการงานในชุมชน

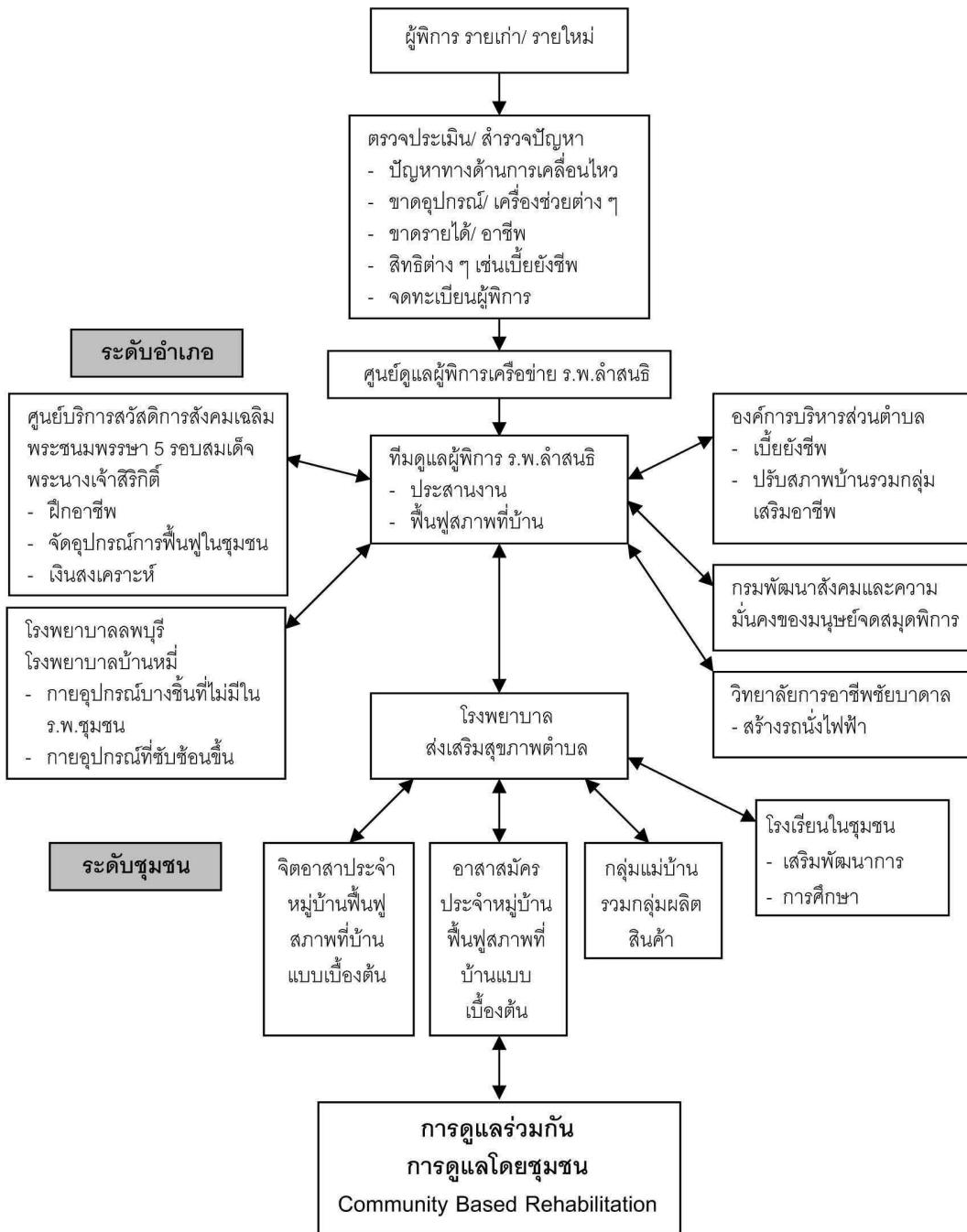


เนื่องจากการดูแลผู้พิการด้วยความทุ่มเทของทีมดูแลผู้พิการในพยาบาลฯ ทำให้หน่วยงานอื่นๆ เห็นถึงคุณค่าและความจำเป็นในการร่วมกันดูแลผู้พิการ กระบวนการสร้างความร่วมมือจึงเกิดขึ้น โดยเริ่มจากการประชุมระดับผู้นำและหัวหน้าของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำเสนอความทุกข์ยากและคุณค่าของผู้ดูแลผู้พิการ ผ่านทางการประชุมและการทำประชาคมของคนทั้งตำบลในการร่วมกันดูแลผู้พิการ การกำหนดข้อตกลงผ่านทางการประชุมและการทำประชาคม การสร้างความเข้าใจกับผู้นำชุมชนในการสร้างชุมชนช่วยเหลือกัน การสนับสนุนของนายอำเภอคำลําสนใจ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จึงทำให้เกิดการดูแลผู้พิการแบบบูรณาการ จึงเกิดขึ้น

จากนั้นก็ได้มีการประชุมและอบรมพัฒนาความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับจิตอาสา ชุมชนแม่บ้าน อสม. และต้นกล้าอาชีพ เพื่อให้สามารถดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการได้ดี นอกจากนี้โรงพยาบาล คำลําสนใจร่วมกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพบริยังได้พัฒนาออกแบบโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลการเขียนทะเบียนผู้พิการ เพื่อให้ข้อมูลผู้พิการมีความถูกต้องและทันสมัย เนื่องจากเป็นการลงเก็บข้อมูลจริงในพื้นที่แล้วนำมาบันทึกในโปรแกรมดังกล่าว ซึ่งระบบนี้สามารถช่วยให้ลดระยะเวลาในการจดทะเบียนผู้พิการจนออกสมุดผู้พิการเหลือเพียง 10 นาที จากเดิมที่ใช้เวลามากกว่า 1,505 นาที

● แผนพัฒนาบุขันต่อนและระยะเวลากฎบัตรงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้พิการ





◎ ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เกินกึ่ง ประสัยอิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการจัดให้มีการบริการจดทะเบียนและออกสมุดทะเบียนผู้พิการที่โรงพยาบาล มีการบริการถ่ายรูปที่บ้านผู้ป่วย โดยความร่วมมือของโรงพยาบาล และศูนย์บริการสวัสดิการสังคมจังหวัดลพบุรี จัดให้มีการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ทำกายภาพบำบัดที่บ้านเพิ่มหน่วยบริการงานกายภาพบำบัดที่สถานีอนามัย โดยโรงพยาบาลลำสนธิ สถานีอนามัยและองค์กรบริหารส่วนตำบล จัดทำโครงการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการโดยชุมชน เพื่อเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลัก โดยมีจิตอาสา ชุมชนแม่บ้าน และองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าภาพหลัก มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เช่น มอเตอร์ ไฟฟ้าให้แก่ผู้พิการโดยวิทยาลัยการอาชีวศึกษาลาด ภารสร้างเครื่องซ้ายเด็กอาชีวะสายพันธุ์ใหม่ร่วมปรับสภาพแวดล้อมแก่ผู้พิการ การกระตุ้นพัฒนาการเด็ก โดยโรงเรียนในเขตอำเภอ การปรับปรุงสภาพบ้าน โดยศูนย์บริการสวัสดิการสังคมเฉลิมพระชนมพรรษา 5 รอบ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พะบรมราชนีนาถ จังหวัดลพบุรี และองค์กรบริหารส่วนตำบลกุดตาเพชร การจัดตั้งกองทุนพิการประจำหมู่บ้าน โดยชุมชนผู้ป่วยบ้านกุดตาเพชร การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็น โดยโรงพยาบาลและอบต. เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการทำางานที่ก้าวข้ามจากงานประจำและทำด้วยใจกันทุกฝ่าย งานผลจากการดำเนินการทำให้เกิดผลลัพธ์ของงานที่สร้างให้ความพึงพอใจและเพิ่มพูนที่บ้านสูงถึง 100% และผลการแก้ไข กว่า ระเมียบ หรือข้อบังคับที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เกิดจากการประชุมหารือร่วมกันและกำหนดเป็นแนวทางร่วมกันโดยไม่ขัดกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ก่อให้เกิดผลงานการดูแลผู้พิการแบบบูรณาการในที่สุด

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การให้บริการการแพทย์อุบัติเฉินโดยเครือข่ายอำเภอตากพะยາ
หน่วยงาน โรงพยาบาลพะยາ จังหวัดสระแก้ว

◎ ลักษณะการปฏิบัติงาน

● ลักษณะการบริการ

โรงพยาบาล ต้องรับภาระการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุ ให้บริการผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินของโรงพยาบาลพะยາ จังหวัดสระแก้ว ในปีงบประมาณ 2549 จำนวน 1,234 รายในจำนวนนี้มีผู้ป่วยเสียชีวิตทั้งหมด 68 ราย จึงมีนิยามัยให้จัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักการเรียกใช้บริการ หน่วยรักษาและให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ เน้นป่วยฉุกเฉิน โดยใช้หมายเลขบริการ 1669 เพื่อการเดินทาง มาสนับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากและลำบากต่อผู้ป่วยและผู้นำส่ง การดูแลลดลงเมื่อทำได้ตามความสามารถที่มี อาจเป็นภาวะช่วยเหลือที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เป็นอันตรายต่อชีวิตหรือเกิดความพิการได้ ดังนั้น โรงพยาบาลพะยາ จังหวัดสระแก้ว จึงได้จัดตั้งระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินขึ้น โดยมีทีมที่ต้องให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ทุกครัวเรือน ผู้นำสู่มุนตาน ประชาน ชาวบ้าน และองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น และมูลนิธิร่วมกตัญญู ในภาวะช่วยเหลือทันที ณ จุดเกิดเหตุ ซึ่งช่วยลดภาวะแทรกซ้อน ลดการเสียชีวิตที่สามารถป้องกันได้ และลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในพื้นที่ ทำให้เกิดภาวะสุขภาพกายและภาวะสุขภาพใจที่ดีขึ้น

โดยองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์เพื่อบริการประชาชน และบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นบริการสาธารณณะหนึ่งที่ห้องถิ่น สามารถดำเนินการได้ด้วย ข้อกำหนดกฎหมายที่สนับสนุนให้องค์กรส่วนท้องถิ่น จัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งทางตรงและทางข้อมูล เช่น

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์กรบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลดังนี้ (8) ปฏิบัติหน้าที่ จัด ตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม

2. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 52 กำหนดไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิ์ เสนอตัวในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ใดได้มีสิทธิ์ได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดการบริการของสาธารณสุข ของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพโดยจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน มีส่วนร่วมด้วยเท่าที่จะกระทำได้

3. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทฯ และองค์กรบริการส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นของตนดังนี้ (ข้อ 16) การสาธารณสุขการอนามัยควบคู่และการรักษาพยาบาล

4. หลักเกณฑ์ว่าด้วยการตั้งงบประมาณ เพื่อการช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2543 ของกระทรวงมหาดไทย



5. ประการสำนักงานหลักประจำสุขภาพแห่งชาติ เรื่องการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการดูแลและรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดตั้งหน่วยภูมิปัญญาฯโดยให้รับผิดชอบบริการประชาชนในเขตการปกครอง

6. พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 มาตรา 33 วรรคสอง ที่บัญญัติไว้ว่า เพื่อสงเสริมการมีบทบาท ความพร้อมตามความจำเป็นของประชาชน ในท้องถิ่น ให้คณะกรรมการ การแพทย์ฉุกเฉิน (กพช.) สนับสนุนและประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดลักษณะฯ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานและบริหาร (จัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่โดยได้รับการอนุมัติจาก ปี 2549 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ได้พัฒนาหน่วยภูมิปัญญาฯในชื่อ โครงการ “หนึ่งตำบลหนึ่งพื้นที่มีภูมิปัญญาฯ” (One tombon one search and rescue team: OTOS) เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนและเป็นไปตามข้อกฎหมาย โดยให้มีการพัฒนาศักยภาพ การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการแข่งขัน โดยให้องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นทุกที่ดำเนินการส่งอาสาสมัครในพื้นที่เข้าร่วมอบรมเรื่องการค้นหาและการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สามารถนำผู้ป่วยส่งสถาบันบริการสาธารณสุขอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ปลอดภัย

◎ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ก่อตัวจัดตั้งเครือข่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่พัฒนา

การจัดตั้งแบบบริการยังไม่ได้มาตรฐานทั้งด้านระบบงาน/บุคลากร/งบประมาณ/อุปกรณ์/ยานพาหนะ และขาดความเชื่อมโยงในการให้บริการกับหน่วยภูมิปัญญาฯ ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนยังไม่เข้าถึงระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ พบร่างงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอำเภอและองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น (กระทรวงมหาดไทย) งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทาง交通事故ของตำรวจ (กระทรวงกลาโหม) และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ของกระทรวงสาธารณสุข เกิดความช้าช้อนในการปฏิบัติการกิจ แล้วรัฐบาลต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องเดียวกันเพิ่มขึ้น

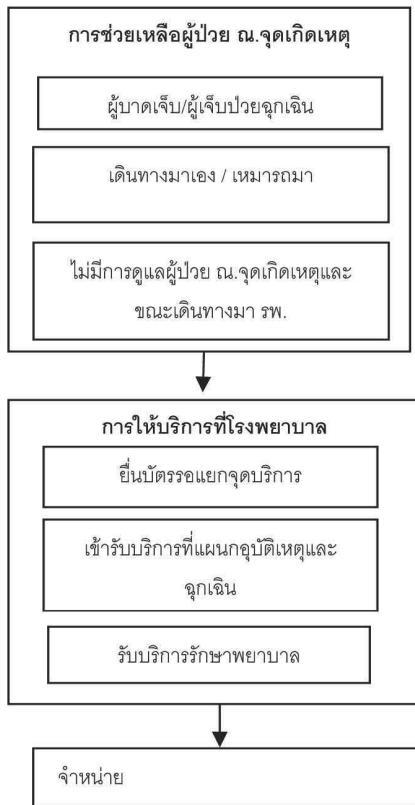
◎ วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่กำกับเกิดความสำคัญ

● วิธีการในการแก้ไขปัญหาและการสร้างความร่วงเมื่อระหว่างที่ป่วยงาน

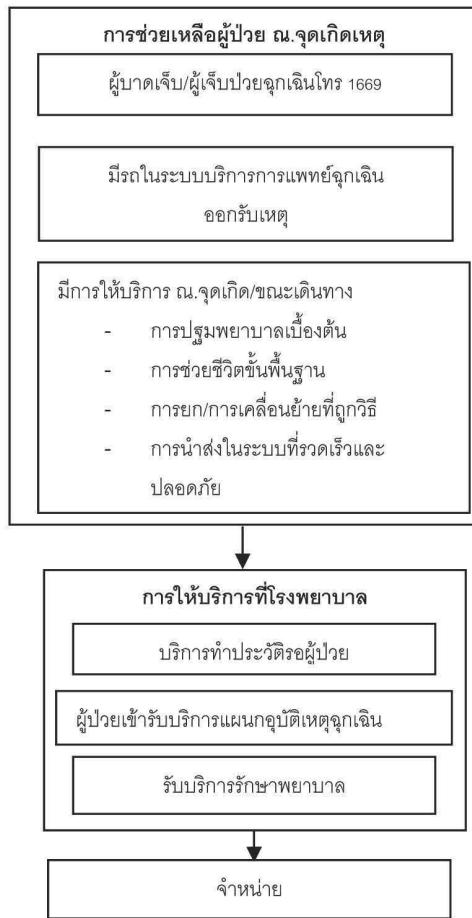
วิธีการเชื่อมโยงกับภาคเครือข่าย ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ให้ครอบคลุมในพื้นที่อ่ำเภอด้วยระยะโดยนำเสนอปัญหาแก่ผู้บริหารสูงสุดระดับอำเภอและระดับ คปสอ. (คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุข ระดับอำเภอ) เห็นชอบ กำหนดงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นยุทธศาสตร์หลักของเครือข่ายภูมิปัญญาฯ ต่อไปนี้ จัดทำแผนบูรณาการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินร่วมกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาครัฐที่ช้าช้อน ให้มีการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วน โดยจัดตั้งคณะกรรมการระบบการแพทย์ฉุกเฉินและสาธารณภัย ระดับอำเภอ โดยมี นายอำเภอเป็นประธาน ปลัดอำเภอฝ่ายป้องกันเป็นเลขานุการ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และหัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นผู้ช่วยเลขานุการ และมีหน่วยราชการทุกภาคส่วนในอ่ำเภอ ต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการ ร่วมประชุมระดับอำเภอทุกเดือน/เพื่อแนะนำตัวและนำระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ให้หน่วยราชการทุกภาคส่วนเข้าใจและรับรู้ กิจกรรม สร้างสนับสนุนภารกิจ กับทุกองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นโดยนำระบบบริการแพทย์ฉุกเฉินไปแนะนำ/ชี้แจงกิจที่ โดยเรียนแบบวิธีการขยายตัวของภารกิจ ลินค์โดยชี้แจงของระบบ งานภารกิจร่วมที่ทำกัน และผลลัพธ์ที่ประชาชนในพื้นที่ช่องแต่ละองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นได้รับหาก หน่วยไหนยังไม่เข้าใจ/ไม่สนใจ/หรือ เข้าใจไม่ตรงกันจะกลับไปหาใหม่จนเข้าร่วมเป็นเครือข่าย (บางแห่งต้องไปทำความเข้าใจกิจ 5 ครั้ง จึงเห็นความสำคัญและมั่นใจเข้าร่วมเป็นเครือข่าย) ใช้กลวิธียืนสถานที่เครือข่ายที่ยังไม่เข้าใจและยังไม่สมัครเข้าร่วมจัดอบรม/ทบทวนหลักสูตรต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ภูมิปัญญาฯ ระดับเบื้องต้นที่เป็นสมาชิก เครือข่ายเพื่อรับแรงกระตุ้นให้เห็นความสำคัญ

● แผนพัฒนาบุขันต่อนและระยะเวลากฎบัตรงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการเก่า



กระบวนการใหม่



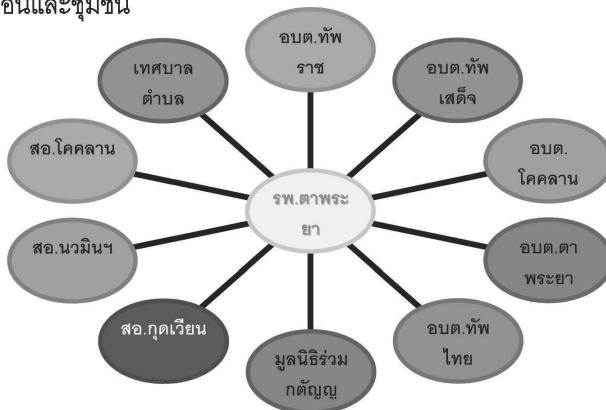
◎ พลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหา

● พลการปฏิบัตรงานเบื้องต้นให้เกิดกึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัตรงาน

ผู้บาดเจ็บ/ป่วยฉุกเฉินมีความประสงค์ด้วยจากการใช้บริการผ่านระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน แสดงผลการออกปฏิบัตรการการแพทย์ฉุกเฉินทุกรอบดับ ปีงบประมาณ 2549 ร้อยละ 1.94 ปีงบประมาณ 2550 ร้อยละ 17.82 ปีงบประมาณ 2551 ร้อยละ 33.38 ปีงบประมาณ 2552 ร้อยละ 46.83 ตามลำดับ ผู้บาดเจ็บ/ป่วยฉุกเฉิน ของอำเภอตางประเทศที่รับบริการผ่านระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้รับการดูแลรักษาพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุ และนำส่งโรงพยาบาลโดยผู้มีความรู้และทักษะในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยจากการประเมินผลการปฏิบัตรงานของทีมผู้เชี่ยวชาญอำเภอต่างประเทศ

- มีการรับแจ้งเหตุจนถึงจุดเกิดเหตุไม่เกิน 10 นาทีในรัศมีบริการไม่เกิน 10 กม. ในเขตเมืองร้อยละ 100
- มีการรับแจ้งเหตุจนถึงจุดเกิดเหตุไม่เกิน 20 นาทีในรัศมีบริการไม่เกิน 20 กม. ในเขตทุกันดารร้อยละ 87.50
- มีการคัดแยก (Triage) ผู้ป่วยฉุกเฉินตามระดับความรุนแรง ณ. จุดเกิดเหตุได้ถูกต้องร้อยละ 92.90
- มีการดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับทางเดินหายใจ การให้สารน้ำ การดูแล การยก/การเคลื่อนย้าย การห้ามเลือด ก่อนนำส่งและขณะนำส่งได้ ถูกต้องร้อยละ 96.55

ด้านองค์กรมีเครือข่ายบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ได้มาตรฐานครอบคลุมพื้นที่ทุกองค์กรบริหารส่วน ห้องสินในอำเภอต่างๆ (5 องค์กรบริหารส่วนตำบล, 1 เทศบาล, 1 มูลนิธิ, 3 สถานีอนามัย) ทำให้ประชาชนที่เกิดอุบัติเหตุ/เจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถเรียกใช้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้สะดวกและรวดเร็วครอบคลุมครัวเรือนและชุมชน



● พลังงานทักษิณของการดำเนินการของศูนย์เครือข่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด

ผลการออกปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินปี 2552 (ต.ค.51 - มิ.ย.52) ของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัด สร้างแก่พวบว่าร้อยละของการออกให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเครือข่ายภูมิภาคฯ สำหรับโรงพยาบาลออกให้บริการสูงสุด ปฏิบัติได้ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือเครือข่ายภูมิภาคฯ คลองหาด ปฏิบัติได้ร้อยละ 22.53 เครือข่ายภูมิภาคฯ ประจำเขตเชียงราย ปฏิบัติได้ร้อยละ 20.97 เครือข่ายภูมิภาคฯ ประจำอุบลฯ ปฏิบัติได้ร้อยละ 20.01 เครือข่ายภูมิภาคฯ ประจำวังน้ำเย็น ปฏิบัติได้ร้อยละ 18.68 เครือข่ายภูมิภาคฯ ประจำวัฒนาครู ปฏิบัติได้ร้อยละ 15.16 ตามลำดับ ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการที่ได้รับบาดเจ็บ/ป่วยฉุกเฉินในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลของประชาชนในพื้นที่อำเภอต่างๆ ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเหมารถรับจ้าง เพื่อเดินทางมาโรงพยาบาลต่างๆ (ไม่ผ่านระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ปีงบประมาณ 2549-2552 ปีงบประมาณ 2552 ตั้งแต่เดือน ต.ค.2551-มิ.ย.2552) เป็นเงินทั้งสิ้น 10,071,200 บาท

● ตารางแสดงเปรียบเทียบส่วนต่างจำแนกเงินในการนำส่งผู้ป่วยโดยหน่วยปฏิบัติการขั้นสูง (ALS) โดยไม่มี และมีเครือข่ายหน่วยปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2549-2552 (ต.ค. 51-มิ.ย. 52)

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง	ค่าใช้จ่าย (บาท) ไม่มีเครือข่ายภูมิภาคฯ	ค่าใช้จ่าย (บาท) มีเครือข่ายภูมิภาคฯ	ส่วนต่างของค่าใช้จ่าย (บาท)
ปีงบประมาณ 2549	36	36,000	28,200	7,800
ปีงบประมาณ 2550	330	330,000	176,550	153,450
ปีงบประมาณ 2551	618	618,000	320,850	297,150
ปีงบประมาณ 2552	867	867,000	154,000	713,000
รวม	1,851	1,851,000	999,110	1,171,400

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ ห้องสมุดก่อรุ่งสิงห์เสริมการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง
หน่วยงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนและส่งเสริมการวิจัย ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งของข้อมูลซึ่งมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยโดยเป็นหน่วยสนับสนุนให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการและยังเป็นแหล่งรวมของความรู้สาขาต่างๆ ที่ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การได้รับบริการที่ดีจากห้องสมุดจะเป็นการส่งเสริมการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น นำมาซึ่งสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การให้บริการเดิมเป็นการให้บริการเชิงรับที่ให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ บริการของสำนักห้องสมุดครอบคลุมเช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป การพัฒนาเปลี่ยนแปลงเพื่อผู้ใช้บริการยังมีกิจกรรมไม่มากนัก

◎ ปัจจุบันที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การดำเนินงานมีประสิทธิภาพแต่ยังขาดจุดที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความเคยชินกับบริการที่มีอยู่ การที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงและการประชาสัมพันธ์ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความสนใจ การปฏิบัติงานของสำนักห้องสมุดเป็นการให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการ ส่วนผู้ใช้ที่อาจมาใช้ในอนาคตและผู้ใช้ที่ไม่ได้ให้ความสนใจเลยได้รับความสำคัญน้อยกว่า

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้นำมาใช้ นวัตกรรม

1. เปลี่ยนแนวคิดโดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเสมือนเป็นลูกค้าที่ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ (ผู้ใช้คือลูกค้าที่ต้องให้ความสำคัญ)

2. พัฒนาบุคลากรทุกระดับโดยให้ความรู้ในการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เช่น จิตวิญญาณในการบริการ (service mind) ความคิดเชิงบวก (positive thinking) เป็นต้น

3. ปรับปรุงการให้บริการโดยแก้ไขและปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ รวมทั้งการขยายงานเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงก่อนสหบ. 1 เดือน (เชิงนักศึกษาสามารถเข้ามาอ่านหนังสือ ตัวหนังสือโดยไม่เข้มงวดในเรื่องการแต่งกาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าเหมือนการอ่านที่บ้าน สามารถนำผ้าห่มห่มอน เข้ามาในห้องสมุดได้) การเปิดบริการเพิ่มในวันอาทิตย์ การบริการส่งหนังสือ (service delivery) ไปถึงทุกคณะของมหาวิทยาลัยและบริการส่งหนังสือระหว่างส่วนกลางกับวิทยาเขต บริการแจ้งผลการขอรื�能หนังสือทาง e-mail กรณียืมระหว่างคณะ หรือระหว่างวิทยาเขต บริการสอนการเรียนรู้สารสนเทศ (information literacy) บริการยืมหนังสือตัวย่อเอง (self service) บริการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูล (searching supporter) บริการยืมคอมพิวเตอร์พกพา (laptop loan service) จำนวน 50 เครื่อง ให้ยืมได้ 3 ชั่วโมงต่อ 1 ครั้ง บริการความรู้ผู้ป่วย (edutainment service)

4. จัดระบบการบริหารงานใหม่เพื่อรับกับงานใหม่ๆ รวมทั้งเพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การปรับโครงสร้างการบริหารงาน การแบ่งงานภายใต้ฝ่ายบริการ



5. ปรับปูจุซ่องทางการมีส่วนร่วมและการสื่อสารของผู้ใช้บริการให้น่าเข้าใจมากขึ้น ได้แก่ การพัฒนาเป็นเว็บ 2.0 การสื่อสารทางหน้าเว็บ การติดไปสติ๊กเกอร์ การลงเสียงตามสาย การตอบข้อเสนอแนะ

6. ปรับปูจุสถานที่ที่ให้บริการแตกต่างจากห้องสมุดในรูปแบบเดิม ด้วยการให้สีสันใหม่และขึ้นชื่อ เหมาะกับการเป็นห้องสมุดแบบใหม่ที่เน้นเทคโนโลยีควบคู่ไปกับการเรียนรู้ในห้องสมุดแบบเดิม แบ่งแยกชั้นสำหรับนักวิจัย นักศึกษาปริญญาโทที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในการอ่าน ศึกษา วิเคราะห์ ทำวิทยานิพนธ์ หรือทำวิจัย

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

จากการขยายงานบริการที่เพิ่มขึ้นและการเปิดซ่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะความต้องการ สรุปความต้องการ ห้องหน้าเว็บไปยังทางด้านหมายอเล็กทรอนิกส์และกล่องรับคำเสนอแนะที่กระจายตามจุดต่างๆ ภายในห้องสมุด ทำให้บรรยายกาศการบริการเป็นไปในทางที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด ผู้ใช้บริการให้ความสนใจเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

◎ พลจាកการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผลของการปรับปูจุทำให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีกับการให้บริการของสำนักหอสมุด ผู้ใช้บริการให้ความสนใจมาใช้บริการอย่างคับคั่ง ซึ่งเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น และจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจประจำปี การให้บริการจัดอัญในระดับตีมาก ผลที่ตามมาอีกด้านคือภาพลักษณ์ของการเป็นห้องสมุดที่มีศักยภาพและทันสมัย

◎ ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ

การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการสร้างการยอมรับของบุคลากร เพราะบุคลากรต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิด การทำงาน และมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น นับเป็นภาระหนักของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องบริหารจัดการเพื่อผลักดันให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จากปัญหาเรื่องของการจัดทำงบประมาณเพื่อการดำเนินการ

◎ บทสรุป

สำนักหอสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนตามความเจริญก้าวหน้าของวิชาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการเป็นห้องสมุดที่มีศักยภาพ โดยมุ่งมั่นในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ได้นำแนวทางการบริหารแบบธุรกิจมาใช้ในการดำเนินงาน โดยตระหนักรู้ผู้ใช้บริการคือลูกค้า และนำแนวทางด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์มาใช้ในการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของสำนักหอสมุดเป็นที่พึงใจของผู้ใช้บริการและจำนวนการใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้นอันเป็นการส่งเสริมการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เข้มแข็งของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ การพัฒนากรอบนวัตกรรมการจัดการสุขภาวะชุมชน (FAP MODEL)
หน่วยงาน สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

FAP MODEL เป็นการศึกษา วิจัยและพัฒนาระบบฐานข้อมูลสุขภาพครอบครัวและชุมชน มีจุดเริ่มต้นการพัฒนาจากความต้องการข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของพื้นที่ เพื่อประกอบการตัดสินใจวางแผนการจัดบริการสุขภาวะชุมชนให้ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการตามบริบทของพื้นที่

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การบริการดูแลสุขภาวะของชุมชนในอดีตขาดข้อมูลที่ถูกต้องในเรื่องลักษณะแต่ละชุมชน หรือข้อมูลที่ไม่ถูกจัดการราย ไม่ได้นำมาวิเคราะห์แบบองค์รวม ทำให้การจัดการด้านการบริการสุขภาวะของชุมชนเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชนมากนัก ประกอบกับการไม่มีฐานข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้การตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ล่าช้า หรือไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละชุมชน

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

FAP MODEL เป็นกระบวนการนำข้อมูลมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจพัฒนาสุขภาวะชุมชน มีทั้งหมด 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างทีมงาน การสร้างทีมงานเพื่อการนำใช้ระบบฐานข้อมูลสุขภาพครอบครัวและชุมชน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

- 1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการออกแบบ 4 ทีม ประกอบด้วย

- 1) ทีมผู้รับผิดชอบโครงการ มีหน้าที่ในการควบคุม ติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอน ตลอดจน ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด ควรจะเป็นผู้นำขององค์กรในชุมชนที่มีความเข้มแข็งมากที่สุด

- 2) ทีมศึกษาวิจัย ดำเนินการศึกษาวิจัย ตลอดกระบวนการภารกิจ ดำเนินโครงการสุภาพดี และนำเสนอข้อมูลจากการศึกษา เพื่อสะท้อนข้อมูลให้คณะกรรมการเห็นกระบวนการและผลลัพธ์จากการดำเนินงานพัฒนาชุมชนเพื่อพัฒนาการสร้างสุขภาวะชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- 3) ทีมดำเนินการในพื้นที่ เป็นทีมจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา บันทึกและวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่กระบวนการการทำประชาคมต่อไป

- 4) ทีมที่ปรึกษาหนุนบัน แนะนำกลยุทธ์ แนะนำการดำเนินวิชาชีพทางสุขภาพจากสถานบริการในพื้นที่ มีหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่ทีมดำเนินการในพื้นที่ในด้านต่างๆ



1.2 การพัฒนาศักยภาพที่มีงาน โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือศึกษาดูงานในพื้นที่ต้นแบบ โดยเนื้อหาที่ทีมงานต้องทราบไปได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงานของ FAP MODEL 9 ขั้นตอน

2. การใช้แบบสอบถามประเมินชุมชน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของชุมชนตามแบบเก็บข้อมูลของ FAP ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ระดับ ได้แก่ 1) แบบประเมินสุขภาพชายบุคคล 2) แบบประเมินโครงสร้างและหน้าที่ของครอบครัว 3) แบบประเมินสุขภาพชุมชน ในกรณีใช้แบบสอบถามต้องมีการศึกษาแบบสอบถามอย่างละเอียด และทำความเข้าใจ ก่อนที่จะนำไปสำรวจในพื้นที่ โดยต้องมีการทดลองร่วมกันในทีมดำเนินการในพื้นที่ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. การจัดการฐานข้อมูลสุขภาพครอบครัว และชุมชนเบื้องต้นเป็นการเรียนรู้เรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานของระบบ วิธีการติดตั้งโปรแกรมบนเครื่อง SERVER และ CLIENT การจัดการข้อมูลเบื้องต้นของระบบในแฟ้มข้อมูลหลัก การสำรองข้อมูลและการนำข้อมูลที่สำรองกลับมาใช้งาน กรณีมีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น

4. การบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม FAP แบ่งออกเป็นการบันทึกข้อมูลรายบุคคล รายครอบครัว และการบันทึกข้อมูลชุมชนโดยจะมีการบันทึกหัวจากข้อมูลที่รวมรวมไว้ใน และบันทึกแก้ไขข้อมูลเดิม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับแผนที่ ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลจะนำมาวางแผนให้บริการทางด้านสุขภาพ

5. การวิเคราะห์ประมวลผล และตรวจสอบข้อมูลเป็นการวิเคราะห์และประมวลผล ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสนอให้กรมการชื่อแผนนำในพื้นที่ ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปที่ประชาชน

6. การทำประชาคมเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประมวลผล และฝ่ายการตรวจสอบจากกรมการในพื้นที่แล้ว นำเสนอให้แก่ชุมชนได้รับทราบ สอบถามความต้องการเพิ่มเติม แล้วนำมายังลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อนำปัญหาและความ

ต้องการมาจัดทำแผนพัฒนาสุขภาวะชุมชน และนำปัญหาและความต้องการอันดับแรก น้ำใจสาธารณะปัจจัยสาเหตุแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่การร่วมคิดถึงกลไกของการดำเนินงาน หาผู้รับผิดชอบ การใช้งบประมาณ และระยะเวลาดำเนินการที่ทุกคนหรือคนส่วนใหญ่ในเวทีเห็นด้วย โดยการใช้ Mind Mapping

7. การจัดทำแผนและโครงการพัฒนาสุขภาพชุมชนเป็นการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพชุมชนจากการร่วมคิดเพื่อแก้ปัญหาและสนับสนุนความต้องการของประชาชนในเวทีประชาคม และนำปัญหาหรือความต้องการขั้นดับแรกที่ฝ่าฝืนกระบวนการร่วมคิดโดยใช้ Mind Mapping มาถอดเนื้อหาเพื่อเรียนโครงการดำเนินงานในพื้นที่

8. การดำเนินงานโครงการหลังจากที่เรียนโครงการแล้วเสร็จ นำโครงการมาดำเนินการตามแผนที่กำหนดได้

9. เสนอผลการดำเนินโครงการเป็นการประเมินโครงการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นมายแล้วสร้างสรรค์สาธารณะให้ผู้ทำงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานและผลที่ได้จากการดำเนินโครงการในพื้นที่เดียวกันและข้ามพื้นที่ เพื่อเป็นการสร้างพลังงานจิตใจกับผู้ทำงานได้มีกำลังใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมที่ควรจะจัด ได้แก่ ภาระงานนำเสนอผลการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่ ตลาดนัดการพัฒนาสุขภาวะชุมชน

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลและชุมชนต้องการข้อมูลที่เห็นทุกรอบ(ทุกเรื่อง)ของชุมชน และยังต้องเริ่มโครงการพัฒนาเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการสุขภาวะโดยชุมชน ซึ่งต้องมีการขยาย FAP MODEL ไปยังตำบลอื่น ทำให้ต้องมีการศึกษาข้อมูลความต้องการเพิ่มเติมขององค์กรบริหารส่วนตำบลปากพูน เพื่อใช้ในการอบรม FAP MODEL ให้กับเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อการพัฒนาหลักสูตรนักจัดการชุมชน โดยการนำใช้ FAP MODEL ในโครงการต้นกล้าอาชีพ

นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่างๆ และพัฒนาศักยภาพของนักถ่ายทอดประสบทกกรณ์ ในढับลปากพูนให้มีคุณภาพสูงขึ้นเพื่อรองรับการศึกษาดูงานและการเข้ามาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของढับลเครือข่ายและหน่วยงานต่างๆที่สนใจการจัดการสุขภาวะชุมชน�ับลปากพูน และได้เกิด FAP Young Blood โดยเป็นกลุ่มที่จะขยายผลและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เช่น ทีมนักออกแบบโปรแกรมที่มอบรมและขยายเครือข่าย เป็นต้น

เป้าหมายในการจัดการทำระบบฐานข้อมูล FAP เพื่อใช้ในการจัดการระบบสุขภาวะโดยชุมชน มีดังนี้

1. เพื่อให้ชุมชนมีแบบสอบถามที่สามารถใช้เก็บ ข้อมูลทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน ได้อย่างครอบคลุมทั้งในเรื่องคุณภาพและเชิงปริมาณ
2. เพื่อให้ชุมชนสามารถนำใช้ข้อมูลที่ได้จากการเก็บเพื่อประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการเพื่อประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการระหว่างต้นให้เกิดกระบวนการ FAP MODEL

◎ ผลงานการนำเสนอต่อสาธารณะ

ทำให้เกิดการพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน และเกิดกระบวนการ FAP MODEL ในภาพพัฒนาสุขภาพชุมชน นอกจากนี้ ยังเกิดแหล่งเรียนรู้จากการนำไปใช้ กระบวนการ FAP MODEL เพื่อการจัดการสุขภาวะโดยชุมชน เกิดกิจกรรม จากการนำข้อมูลไปใช้ เช่น กิจกรรมทำน้ำ กลุ่มสื้อสารก่อตั้ง กลุ่มน้ำชาสุขภาพ และปัจจุบันได้ลงทะเบียน สนับสนุนจาก สสส.ให้ขยายโครงการให้ครอบคลุม 60 ชุมชนในปี พ.ศ. 2553

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

การสำรวจข้อมูลในชุมชนเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและกำลังคนจำนวนมาก ต้องการงบประมาณสนับสนุนสำหรับการดำเนินการ ประกอบกับระบบฐานข้อมูลที่ใช้ยังขาดผู้ที่เชี่ยวชาญในการเขียนโปรแกรมที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลมาใช้ ซึ่งต้องพัฒนาต่อไป

◎ บทสรุป

กระบวนการ FAP MODEL เป็นกระบวนการสร้างระบบฐานข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้นำชุมชนในการนำไปตัดสินใจสร้างบริการในการดูแลสุขภาวะของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและตลอดไปกับบริบทของชุมชน



รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงาน เทศบาลนครลำปาง

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นวัตกรรมการให้บริการประชาชนทางชิลเด็กทรอนิกส์ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศทั้งหมด และเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์และติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลนครลำปาง ที่ได้แก้ไข โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

เทศบาลนครลำปาง ในช่วงระยะเวลาไม่ช่องทางในการรับแจ้งปัญหาการร้องทุกข์ โดยการยื่นคำร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ลงเลขที่รับเสนอกหันศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาอนุมัติ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไปดำเนินการ ซึ่งไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ทำให้แก้ไขปัญหาล่าช้า ปี 2551 เทศบาลนครลำปางได้พัฒนาโดยนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน 21 ประเภทงาน งานทุกประเภทกำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 7 วัน ทำให้ระบบการติดตามเร่งรัดการทำงานไม่ชัดเจน เรื่องร้องทุกข์ที่ สามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้โดยเร็วถูกต้องไม่ปฏิบัติให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เทศบาลนครลำปางจึงได้พิจารณาจัดประเภทงานให้ชัดเจนเป็น 17 ประเภทงาน และปรับตัวชี้วัดลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละประเภทงานให้กระชับขึ้น และมีความสอดคล้องเหมาะสมกับข้อเท็จจริง

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เมื่อจากเจ้าหน้าที่ไม่คุ้นเคยกับระบบ
- กำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานทุกวัน 7 วัน ทำให้งานบางเรื่องที่แก้ไขได้เร็วถูกต้อง ขาดระบบการติดตามและรายงานผลที่มีประสิทธิภาพเกิดผลกระทบเล็กน้อยในการปฏิบัติงาน
- มีคำร้องทุกข์ค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่ทั่วถึง

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

เทศบาลนครลำปาง ได้นำแนวคิดในการบริหารราชการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการส่งเสริม สนับสนุนการนำเทคโนโลยีไปในปฏิบัติงานและการบริการประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1) การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ (Outsourcing) ของเทศบาลนครลำปางเป็นครั้งแรก เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ

2) การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ รับเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ เป็นไซต์เทศบาลฯ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตลอดเวลาตามลักษณะงานจากเดิมกำหนด 7 วัน เป็นงานที่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน งานที่แล้วเสร็จภายใน 2 วัน (การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ) ดำเนินการโดยไม่ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ ดำเนินการเสร็จ

ภายใน 5 นาที กระจายอำนาจในการสั่งการโดยมอบอำนาจให้ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

3) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้การให้บริการบริหารจัดการแบบ Real Time ให้ทันที ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ สามารถเข้าถึงและได้รับบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการ

- มีระบบรายงานผลการดำเนินงานของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมทั้ง 17 เทศ และรายงานผลจำแนกตามประเภทงานคือ

- งานที่ไม่ขับข้อนสามารถปฏิบัติได้ทันที ปฏิบัติให้เสร็จภายใน 1 วัน

- งานแก้ไขไฟฟ้าดับ ปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน

- งานที่ต้องมีการตรวจสอบ ประสานงาน ปฏิบัติให้เสร็จภายใน 3 วัน

- งานทางด้านเทคนิค สำรวจ ตรวจสอบ และรายงานเหตุผล ปฏิบัติให้เสร็จภายใน 7 วัน

4) การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนนำระบบการประเมินผล 360 องศา มาใช้ในการประเมินการปฏิบัติงาน โดยสอบถามความคิดเห็นผู้ร้องทุกข์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันทีที่ดำเนินงานแล้วเสร็จ ในด้านความรวดเร็วการบริการ ความสุภาพ การแก้ไขปัญหา ผลการประเมินค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครลำปาง เฉลี่ยร้อยละ 94.22 เปิดระบบรายงานผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานได้ทางระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ประชาชนสามารถร้องทุกข์ผ่าน 3 ช่องทาง คือโทรศัพท์สายด่วน 1132 และโทรศัพท์เลขหมายเลขของศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ 054-237200, 054-237237 เว็บไซต์ www.lampangcity.go.th และติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับคำร้อง คัดกรองเรื่อง สงเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยปรับปรุงขั้นตอนดำเนินการโดยไม่ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 นาทีต่อคำร้อง นับจากการรับคำร้องถึงการมอบหมายงาน หน่วยงานผู้รับผิดชอบมีผู้ดูแลระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานตรวจสอบเรื่องสงเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 นาทีต่อคำร้อง นับจากการรับคำร้อง จากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ถึงการมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบไปปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขภายใน 1 วัน ภายใน 2 วัน ภายใน 3 วัน และภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ รวมถึง ผู้รับจ้างแก้ไขไฟฟ้าสาธารณูปโภค เปิดระบบสารสนเทศทางเว็บไซต์ และนำเรื่องร้องทุกข์ไปแก้ไข รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา และรายงานผลการปฏิบัติงานทางระบบสารสนเทศ ระบบจะทำการประมวลผลรายงานผลการดำเนินงานได้ทันที (Real Time) ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ภายใน 1-7 วัน และบันทึกผลในระบบติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจระบบจะทำการประเมินผล และรายงานผลได้ทันที (Real Time) พัฒนาระบบที่ติดตามงานที่เกิน 7 วัน งานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และที่ยังไม่ได้ดำเนินการ เพื่อติดตามเร่งรัดการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ



◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์คัดกรองเรื่อง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ภายในเวลา 5 นาที และผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่รับผิดชอบ มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปดำเนินการภายใน 5 นาที โดยไม่ต้องเสนอขออนุมัติลดระยะเวลาการปฏิบัติงานจาก 7 วัน เป็นแล้วเสร็จตามตัวชี้วัด 1 วัน แก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 94.5 งานที่แล้วเสร็จภายใน 2 วัน ร้อยละ 95.38 งานที่แล้วเสร็จภายใน 3 วัน ร้อยละ 96.81 งานที่แล้วเสร็จภายใน 7 วัน แก้ไขได้ร้อยละ 88.94

ลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน เปิดระบบสารสนเทศให้ผู้รับจ้างตรวจสอบติดตามเรื่องการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณูปโภค โดยไม่ต้องเดินทางมาซับคำร้องที่เทศบาล ประนัยเวลาเดินทางให้ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ประชาชนได้รับบริการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สะดวก รวดเร็ว สามารถร้องทุกข์ ตรวจสอบติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ได้ทางระบบสารสนเทศเว็บไซต์เทศบาลฯ โดยเฉลี่ยประชาชนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ประมาณ 719 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.38 ประชาชนได้รับบริการสามารถร้องทุกข์ ตรวจสอบ และติดตามผลการปฏิบัติงานทางโทรศัพท์สายด่วน 1132 หรือโทรศัพท์ 0-5423-7200 โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โดยเฉลี่ยประชาชนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ประมาณ 1,405 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.80 สามารถจัดการงานที่เกินกำหนดลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2551 จำนวน 680 เรื่อง ในปี 2552 มีเพียง 286 เรื่องและแก้ไขเสร็จ 235 สามารถแก้ไขปัญหารือเรื่องทุกข์ในภาพรวมได้ร้อยละ 93.92 หากกว่าปี 2551 ที่แก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 89.00 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานร้อยละ 94.22 หากกว่าปี 2551 มีความพึงพอใจเพียง ร้อยละ 92.00

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

การแจ้งข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือแจ้งสถานที่ไม่ถูกต้องทำให้หายไปพบ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกับผู้ร้องทุกข์ได้ วิธีการแก้ไขปัญหาคือ แจ้งเรื่องกลับทางเว็บบอร์ด (Webboard) เว็บไซต์เทศบาลครลำปาง

◎ บทสรุป

การนำนวัตกรรมระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องทุกข์มาใช้สนับสนุนการบริหารจัดการงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลครลำปาง และการให้เอกสารเข้ามีส่วนร่วมในการจัดบริการกิจการสาธารณะแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ ถือเป็นความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของห้องคืนอีกด้านหนึ่ง ที่พัฒนาการทำงานให้มีความกระหึ่มมากขึ้น การลดภาระของประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยผู้ร้องทุกข์ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่เทศบาลครลำปาง ด้วยบริการฝ่ายช่องทางที่สะดวกทางอินเตอร์เน็ต และโทรศัพท์สายด่วน Call Center 1132 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพมากขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่ประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อเทศบาลมากขึ้น และสามารถชี้วัดจากผลที่ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นในระดับร้อย 94.22 ประชาชนได้รับบริการการที่รวดเร็ว คล่องตัว สะดวกทุกที่ทุกเวลา สามารถร้องทุกข์ ตรวจสอบ และติดตามผลการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ประนัยเวลา และติดตามผลการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โดยเฉลี่ยประชาชนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ประมาณ 1,405 ราย ลดการเดินทางประชาชนและค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่ลดลงคิดเป็นเงินมากกว่าหนึ่งล้านบาทต่อปี

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ ระบบการเคลื่อนที่ อัปไว พิงใจประชาชน
หน่วยงาน เทศบาลนครสงขลา

◎ ลักษณะนวัตกรรม

“ให้บริการประชาชน ถึงหน้าบ้านท่าน
เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
ด้วยความประทับใจ

เชิญรับบริการ เคาน์เตอร์ชอร์เชอร์วิส แบบดิจิเวอร์รี่ และบริการอื่นๆ อีกมากมาย”

เทศบาลนครสงขลาได้เปิดศูนย์บริการร่วมเพื่อให้บริการประชาชน และเพื่อให้การบริการอำนวยความสะดวก สะดวกเนินไปอย่างทั่วถึง จึงได้คิดค้นนวัตกรรมเทคโนโลยี ศูนย์บริการร่วมรถบริการเคลื่อนที่อัปไว พิงใจ ประชาชน โดยเป็นการนำรถศูนย์ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตระยะไกลในการควบคุมสัญญาณ และใส่คำร้องต่างๆ จากทุกหน่วยงานในองค์กรด้วยระบบ Service Link Songkhla Municipality (SLSM) มาให้บริการแบบ Single Windows บนระบบบริการเคลื่อนที่ พร้อมทั้งติดตั้งระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์บนอินเทอร์เน็ต และส่งข้อความ SMS เพื่อแจ้งผลสำเร็จของงานให้ผู้ใช้บริการทราบทันท่วงทันที่ 33 ชุมชน นับได้ว่าเป็นการให้บริการประชาชน ในเชิงรุก โดยออกให้บริการตามแหล่งชุมชนทุกชุมชนในเขตเทศบาลนครสงขลา ตามกำหนดแผนที่วางไว้ ซึ่งงานบริการที่นำไปให้ประชาชน ได้แก่ การให้บริการการตรวจสอบข้อมูล และชำระภาษีห้องดื่น (ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย) ค่าธรรมเนียมขยายมูลฝอย ค่าธรรมเนียมติดตั้งป้ายชื่อครัว ค่าธรรมเนียมอนุญาตใช้เสียง ขออนุญาต-ต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ต่อตัม ซ่อมแซม รื้อถอนอาคาร ขออนุญาตของวัสดุก่อสร้าง บริการตัดแต่งต้นไม้ ประดับผ้า และงานศิลป์ ขออนุญาตในการจัดสถานที่ งานบริการซ่อม ล้าง ทำความสะอาดครุภัณฑ์ภายในบ้าน ทำการแจ้งบ้านว่าง การแจ้งเหตุเดือดร้อนชำรุด กារขอหมายเข้าประจำอาคาร ขอปรับเปลี่ยนชื่อแม่บ้าน เท้าถนน งานกำจัดขยะมูลฝอย บริการรถบรรทุกเศษ งานป้ายสัญญาณจราจร การจ้างคูดสีงาช้าง ขอติดตั้งช่องชั้มไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการ เคาน์เตอร์ เชอร์วิสรับซ่อมค่าสินค้าและบริการ และงานบริการรับแจ้งคำร้องที่ไปทุกประเภท เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีการนำสินค้าหลากหลายของกุ้มแม่บ้านในชุมชน (OTOP) ไปจำหน่ายเพื่อรายได้ให้แก่ชุมชน อีกทั้งยังเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกด้วย

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ผู้ใช้บริการต้องมาติดต่อ ณ สำนักงานเทศบาลนครสงขลา ด้วยตนเอง และรับบัตรคิว เพื่อรอคิวคำร้องและรับบริการตามช่องบริการซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้บริการตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยสังเขป คือ



การให้บริการ	ช่องที่ให้บริการ
1. การชำระภาษีที่ดินและค่าธรรมเนียม	1. สำนักการคลัง
2. การแจ้งคดีสิ่งปฏิกูล	2. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. การขออนุญาตต่อใบอนุญาต	3. สำนักการช่าง
4. งานบริการซ่อมล้างทำความสะอาด คู ฝาคู ระบายน้ำ	4. สำนักการช่าง
5. งานกำจัดของมูลฝอย	5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
6. การให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	6. เคาน์เตอร์เซอร์วิส

แผนผังการติดต่อราชการแบบเดิม



◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ต้องใช้เวลาในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มออกจากที่อยู่อาศัย จนกระทั่งติดต่อราชการแล้วเสร็จ อย่างน้อย 2 ชั่วโมง อย่างมากครึ่งวัน
- ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งไปและกลับ
- ต้องรับบัตรคิวและค่อยการรับบริการ
- ภาระใช้บริการ ตั้งแต่ 2 ช่องทาง ต้องรับบัตรคิว 2 ช่องทางและติดต่อเจ้าหน้าที่ในแต่ละช่องบริการ
- ในการนี้เป็นคำร้องทั่วไปที่ต้องมีແเนนที่ให้เจ้าหน้าที่ใช้งานพื้นที่ ผู้มาติดต่อต้องกรอกคำร้อง และเขียนแผนที่ลงตามความเข้าใจ ซึ่งแผนที่นำทางที่เขียนเองอาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ออกไม่ถูก

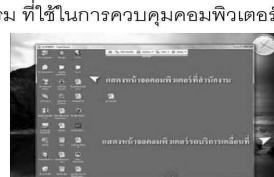
จากปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดหลายครั้งด้วยความเข้าใจไม่ตรงกัน ความไม่สะทกในการเขียนคำร้อง ทำให้เกิดการเสียเวลาขอคิวรับบริการ เอกสารไม่ครบ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย หากมีการติดตามผล ต้องสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อราชการอีกครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าไม่สะดวก ทั้งยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการมาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานราชการ ซึ่งประชาชนต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพ รับบริการเคลื่อนที่จึงเป็นคำตอบสำหรับทุกปัญหา โดยจัดทำโปรแกรมคำร้องสำเร็จชุด และพัฒนาการให้บริการครอบคลุมทุกงานบริการด้วยระบบ Service Link Songkhla Municipality (SLSM) ซึ่งเป็นระบบการยื่นคำร้องทั่วไปบนอินเทอร์เน็ต พร้อมกับติดตั้งใช้อินเทอร์เน็ตระยะไกลในการควบคุมระบบงานในองค์กรสามารถเลือกเครื่องพิมพ์ให้ตราจกับหน่วยงาน สงต่อข้อมูล และปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที เช่น

แจ้งเหตุเดือดร้อนร้าวค่าย แจ้งคุณสิ่งปฏิกูล และการขอต่อใบอนุญาตก่อสร้าง เป็นต้น ถือเป็นการทำงานแบบ Single Windows ทั้งนี้ยังไনำไปโปรแกรมระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อการบริหาร Management Information System (MIS) มาใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และจัดเก็บภาษีท้องถิ่น การระบุตำแหน่งของแผนที่ตามคำร้อง Geographic Information System (GIS) เพื่อกันหา และนำทางไปสู่จุดหมายที่ต้องให้บริการ เพื่อระบบจัดส่งข้อมูลความสั่น SMS บนอินเทอร์เน็ต เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบ เมื่อการขอรับบริการนั้นดำเนินการแล้วเสร็จ ด้วยระบบบริการเคลื่อนที่นำไปสู่การอย่างทั่วถึงตามเป้าหมายที่วางไว้ และเป็นการทำงานเชิงรุกที่สามารถเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center)

หลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเสร็จแล้ว เทศบาลนครสงขลาได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของระบบบริการเคลื่อนที่ การรับบริการต่างๆ และการให้ประชาชนสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญพร้อมทั้งแจ้งกำหนดการ จุดจอดรถให้บริการทั้งหมดที่ในชุมชนเทศบาลนครสงขลา ทั้งนี้ต้องจัดทำระบบและโปรแกรมในรถเคลื่อนที่ เพื่อรองรับการให้บริการ ดังนี้

1.จัดทำโปรแกรมคำร้องสำเร็จสูปชื่อครอบคลุมงานต่างๆ ไว้แล้วด้วยระบบ SLSM เป็นระบบการยื่นคำร้องทั่วไปบนอินเทอร์เน็ต	 ระบบรวมของศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา  ตัวอย่างการกรอกข้อมูลคำร้องสำเร็จสูปของราชการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
2.ติดตั้งระบบอินเตอร์เน็ตระยะไกล ในการควบคุมสัญญาณ ทำให้สามารถให้บริการแบบ Single Windows	 โปรแกรมที่ใช้ในการควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกล  แสดงหน้าจอของคอมพิวเตอร์ ณ สำนักงานนายในคอมพิวเตอร์รถบริการเคลื่อนที่
3.ระบบการขออนุญาตก่อสร้าง อาคารบนอินเตอร์เน็ต สามารถตรวจสอบสถานะ การจัดเก็บเอกสารและแบบก่อสร้างในรูปแบบดิจิตอล	 ระบบรวมของศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา
4.ระบบนำทางบนอินเตอร์เน็ตโดยการกำหนดพิกัดคันหาเส้นทางที่ขอรับบริการ	 ระบบคันหาเส้นทาง บนอินเตอร์เน็ต



โครงการรถบริการเคลื่อนที่ ทำงานบริการเข้าถึงประชาชนเพื่อบำบัดทุกชีวิตริมฝ่ามือ นำเทคโนโลยีมาพัฒนาและสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของภาครัฐ สู่มาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

จากเดิมผู้ให้บริการต้องมายังเทศบาลครองข้าราชการ และทำเป็นตามขั้นตอนต่างๆ ด้วยตนเอง ซึ่งต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ด้วยโครงการรถบริการเคลื่อนที่ ขับไว พิงใจประชาชน ซึ่งได้ติดตั้งโปรแกรมและระบบต่างๆ ไว้แล้ว และออกแบบให้บริการตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยให้บริการในเขตที่เทศบาลครองข้าราชการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการบริโภคจุดจอดให้บริการและพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งใกล้กับบ้านหรือสถานประกอบการของท่าน สามารถรับบริการได้ทันที

◎ ผลกระทบการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

มีประชาชนให้บริการเฉลี่ย 20 ราย/วัน ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมาก เพาะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมนี้ได้ทุกเพศทุกวัย รวมถึงการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลโดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเอง

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

การพัฒนาเทคโนโลยีที่ให้มาในการให้บริการกับการพัฒนาบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาไปควบคู่กันเพื่อให้มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

◎ บทสรุป

การพัฒนารถบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชนนี้ทำให้ประชาชนได้ประโยชน์หลายอย่าง ทั้งประโยชน์ทางตรง คือ ประชาชนผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และประโยชน์ทางข้อมูล คือ ช่วยให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพต้นเองได้อย่างเต็มที่ ทำให้สภาพเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น ผลงานต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งยังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีส่วนร่วม เป็นผลให้ง่ายต่อการพัฒนาคน ชุมชน และสังคมเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความเจริญก้าวหน้าของประเทศไทยไป

รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ ห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชน

หน่วยงาน เทศบาลนครขอนแก่น

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชน เป็นการนำหนังสือนิทานสำหรับเด็ก เข้าไปให้เด็ก ในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ในรูปแบบของการใช้รากขายไอศครีมตัดแปลงเป็นรถนิทานเคลื่อนที่ไปตามชุมชนต่างๆ เพื่อจัดกิจกรรม อ่านหนังสือนิทานให้เด็กฟัง เป็นต้น โดยมุ่งหวังให้ชาวชุมชนแก่ๆ โดยเฉพาะเด็กสามารถเข้าถึงหนังสือได้อย่างทั่วถึง

◎ ภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำเสนอ นวัตกรรมไปปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่ง

ก่อนที่จะเกิดโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชน เทศบาลนครขอนแก่นได้จัดตั้งห้องสมุดเด็กส่วนต่อหน้าตาในวันเวลา 09.00-18.00 น. ภายในเด็กชั้นของห้องสมุดเด็กส่วนต่อหน้าตาทำให้เดินทางเปลี่ยนแปลงของคนชุมชนแก่นในด้านการอ่านไปในทางที่ดีขึ้น แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงเด็กๆ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลนครขอนแก่นจึงมีแนวคิดที่จะขยายสู่ห้องสมุดเด็กในโรงเรียนสังกัดเทศบาล โดยเริ่มจาก 4 โรงเรียนแรก คือ โรงเรียนเทศบาลบ้านหนองแสง, โรงเรียนเทศบาลบ้านศรีฐาน, โรงเรียนเทศบาลบ้านหนองใหญ่ และโรงเรียนเทศบาลบ้านโนนทัน ห้องสมุดทั้ง 4 แห่งได้พัฒนาความเชื่อห้องสมุดแบบเดิมที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ห้ามส่งเสียงดัง ห้ามพูดคุย ห้ามรับประทานอาหาร มีแต่หนังสือเก่าๆ ที่บีบอาจมา แต่ห้องสมุดเด็กแนวใหม่จะสามารถพูดคุยได้ เล่นหยอดกล้องได้ นอนอ่านได้ อ่านออกเสียงได้ มีการจัดกิจกรรมนอกเหนือจากการอ่านหนังสือ เช่น กิจกรรมภาษา ระยะสั้น ที่สำคัญ

หนังสือในห้องสมุดเป็นหนังสือที่ดีมีคุณภาพฝ่านการคัดกรองมาเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นมิติใหม่ของห้องสมุดเด็กในโรงเรียนแต่ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดเด็กส่วนต่อหน้าตา แหล่งห้องสมุดเด็กในโรงเรียนทั้ง 4 แห่งนั้น ก็ยังเป็นบริการแบบเชิงรับ คือ ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาใช้บริการเอง เด็กบางคนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่อยู่ไกลไม่สามารถเดินทางมาเองได้ หรือผู้ปกครองไม่สามารถพามา จึงไม่สามารถใช้บริการห้องสมุดได้ ทำให้โอกาสดีๆ เหล่านั้นหมดไป

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่ง

เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้กับเด็กที่อยู่ในชุมชนห่างไกล และไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการได้ การอ่านในห้องสมุดที่จัดได้ให้ได้ เทศบาลนครขอนแก่น จึงมีแนวคิดที่จะบริการแบบใหม่ในเชิงรุก เพื่อให้กิจกรรมการอ่านเข้าถึงคนในชุมชนให้มากที่สุด ซึ่งเป็นที่มาของโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชน นำหนังสือสู่มือน้อง หรือที่น้ำใจคนเยี่ยกว่า รถนิทานพ่วงขา หรือห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือห้องสมุดติดล้อนั้น เป็นการนำรถหนังสือนิทานพ่วงขา (ลักษณะเหมือนรถขายไอศครีม) ออกให้บริการ กิจกรรมการอ่านในชุมชน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 2 คัน มีเจ้าหน้าที่ประจำคันละ 2 คน โดยแต่ละคันมีหนังสือนิทานประจำคันละ 200 เล่ม

ในระยะแรกของโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชน ยังไม่มีเด็กๆ ผู้ปกครองสนใจเนื่องจากเป็นสิ่งที่ใหม่แล้วยังมองไม่เห็นถึงประโยชน์ แต่ด้วยจิตวิญญาณของเจ้าหน้าที่ประจำคันในการที่จะนำหนังสือให้ถึงมือเด็กๆ จึงได้มีความพยายามในการที่จะเล่านิทานเรื่องชวนเด็กๆ ในระยะแรกมีเด็ก



เพียงแค่ 2-3 คน แต่ด้วยความพยายามของเจ้าหน้าที่ ประกอบกับเด็กเพียง 2-3 คน ที่ได้พัฒนาการสื่อสาร จึงทำให้เด็กซึ่งเป็นผู้ปักครอง มาร่วมฟัง จากกิจกรรมเด็กเพียงไม่กี่คน ก็ขยายวงกว้าง ไปทั้งหมู่บ้าน จากความพยายามของเจ้าหน้าที่ซึ่งต้อง ใช้เวลาพอสมควรในการที่จะเข้าถึงเด็กและผู้ปักครอง ในชุมชนได้

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้ชุมชน เปิดมาตั้งแต่ครั้งแรกเมื่อวันที่ 18 ต.ค. 51 ที่ชุมชนศรีรุวน ซึ่งปัจจุบัน ออกให้บริการทั้งหมด 6 ชุมชน โดย จะเลือกลงในชุมชนที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากห้องสมุด หรือเป็นชุมชนยอดด้อยโอกาสก่อน การให้บริการ ช่วงเช้าเวลา 09.00-11.00 น ช่วงป่ายเวลา 16.00-18.00 น. หยุดวันอาทิตย์และวันจันทร์ (เปลี่ยนแปลงจากเดิม คือ วันอังคารและวันพุธ) เป็นการนำหนังสือนิทานภาพ ที่ดีที่สุดที่ห้องโถงให้เด็ก และกิจกรรมการอ่านลงสู่พื้นที่ใน ชุมชนอย่างใกล้ชิด ชนิดที่เรียกว่า “เคาะประตูบ้าน” กันเลยที่เดียว กิจกรรมหลักที่สำคัญเน้นคือ ให้ เจ้าหน้าที่อ่านหนังสือให้เด็กฟัง และมีกิจกรรมเสริมเป็น กิจกรรม หรือเกมสนุกๆ เกี่ยวกับหนังสือ

แม้ว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลครุขอนแก่นจะมี ห้องสมุดก่อตั้ง แต่การนำกิจกรรมการอ่านสู่เด็กๆ ในชุมชนไม่ได้หยุดยั้งเพียงเท่านี้ ผู้บริหารมีนโยบายที่ จะรุกไปให้ทั่วถึง แต่ไม่สามารถไปได้ทุกวัน เพราะการ ให้บริการในชุมชนทั้ง 6 ชุมชนนั้นบางครั้งก่อภาระ ครอบครอง งานกลับมาอย่างชุมชนนั้นต้องทิ้งระยะเวลา ห่างกันหลายวัน จึงอาจทำให้เด็กลืม ขาดความตื่นเต้น ในการอ่าน ทางเทศบาลจึงได้มีนโยบายที่จะจัดมุม หนังสือในชุมชน (Mini Library) โดยได้จัดอบรม ผู้นำชุมชนเรื่องการอ่าน และจากการอบรมในครั้งนั้น มีชุมชนที่สนใจเข้าร่วมโครงการ Mini Library ทั้งหมด 13 ชุมชน ซึ่งแต่ละชุมชนอาสาที่จะดูแลและบริการ เรื่องการอ่านด้วยความสมัครใจ

◎ ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

หลังจากนำนวัตกรรมนี้เข้าไปให้บริการใน ชุมชนจากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทั้งเด็กที่มา ให้บริการและผู้ปักครองของเด็ก รวมทั้งชุมชน กระแสตอบรับจากผู้ปักครองและเด็ก รวมทั้งชุมชนเต็มาก ซึ่ง ผู้ปักครองหลายท่านถึงกับพูดร่าทำไม่โครงการดีๆ อย่างนี้มีอยู่ ขณะมาเข้ารับ สำหรับในด้านเด็กเอง เด็กๆ มีความสนใจกับกิจกรรมการอ่านเป็นอย่างมาก เด็กๆ ให้ความสนใจกับหนังสือ สองเกตต์ได้จากเด็กหลายคน ที่มีสมาชิกมากความสามารถแห่งหนังสือให้ฟังแม้จะมีสิ่งรบกวน แต่ก็ไม่สนใจ สมาชิกอยู่กับหนังสือหากคิดเบรียบเที่ยบ เป็นร้อยละ ก็คงเป็นร้อยละร้อยละที่เดียวที่พอใจกับ โครงการนี้

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

จากการรวบรวมข้อมูลในการให้บริการใน ด้านกิจกรรมการอ่านในชุมชน พบร่วมกันว่า เด็กที่ไม่มีโอกาส เข้าถึงหนังสือ หรือไม่สามารถไปให้บริการห้องสมุด ตามที่ต้องการ ได้นั้น เด็กๆ เหล่านี้ต่างก็ให้ความสนใจ กับกิจกรรมการอ่านมาก และสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการก็สามารถเข้าไปในชุมชนได้อย่างไม่มีปัญหา ต่างกับระยะแรกๆ ที่คุณในชุมชนยังไม่เข้าใจโครงการ บางคนก็มีท่าที่แปลกๆ เมื่อเห็นเจ้าหน้าที่ แต่ปัจจุบัน ไม่มีแล้ว ทุกคนในชุมชนยินดี เพราะเห็นว่าเป็นโครงการ ที่ดีสำหรับเด็กๆ ทำให้เด็กรักการอ่าน แม้ว่าบางชุมชน อาจจะยังเห็นผลไม่ชัด เนื่องจากโครงการอย่างนี้ ต้องใช้เวลา แต่คิดว่าในอนาคตคงต้องเกิดผลให้เห็น อย่างแน่นอน และโครงการนี้ก็เป็นเพียงจุดเริ่มต้น เท่านั้น เทศบาลครุขอนแก่น ยังรุกต่อ กับยุทธศาสตร์ การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยสังคมรักการอ่าน ซึ่งอาจจะมีวิธีการหรือโครงการต่างๆ เกิดขึ้นตามมา อีกอย่างแน่นอน โดยในปัจจุบันชุมชนที่ออกให้บริการ มีเด็กที่มาใช้บริการทั้งเด็กที่เป็นสมาชิกโครงการ และเด็กอื่นๆ ดังนี้

- | | |
|----------------------|--------------|
| 1. ชุมชนศรีสุวน | ประมาณ 80 คน |
| 2. ชุมชนโนนหน่องวัด | ประมาณ 40 คน |
| 3. ชุมชนโนนห้วย | ประมาณ 40 คน |
| 4. ชุมชนเทพารักษ์ | ประมาณ 25 คน |
| 5. ชุมชนมิตรภาพ | ประมาณ 50 คน |
| 6. ชุมชนหนองแวงดาวรุ | ประมาณ 20 คน |

◎ บทสรุป

จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยสังคมรักการอ่าน โดยการนำโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่แหล่งความรู้สู่ชุมชนเข้าสู่เด็กฯ ในชุมชนโดยตรงนั้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และชุมชน แม้จะเพียงไม่กี่ชุมชน จากจำนวนชุมชนทั้งหมด แต่ในอนาคตคงจะขยายสู่ชุมชนทุกแห่งในเขตเทศบาลอย่างแน่นอน และสิ่งเหล่านี้ผู้ที่ได้รับประยิ��โดยตรงก็คือเด็ก และสิ่งสำคัญที่สุดในวิธีการต่างๆ ที่พยายามทำเพื่อให้เด็กเข้าถึงการอ่านนั้น คือ ทำอย่างไรถึงจะมีคนอ่านหนังสือให้เด็กฟัง

เทศบาลนครขอนแก่นเอง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะดำเนินโครงการต่างๆ เหล่านี้ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้าน ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมมองข้าม ผู้บริหารได้พยายามหาแนวทางและวิธีการที่จะทำให้เด็กมีนิสัยรักการอ่าน โดยต้องการปลูกฝังตั้งแต่เด็กอยู่ในครรภ์ เพื่อพัฒนาให้เด็กสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การเรียนรู้โดยมีรากฐานการอ่านที่มั่นคง อันจะนำไปสู่สังคมแห่งการอ่านอันเป็นเป้าหมายสูงสุด ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้ความเชื่อที่ว่า สังคมที่พัฒนาเต็กลดต้องมีคุณค่าเพื่อเติบโตขึ้นมา จะได้เป็นผู้ใหญ่ที่ดีมีคุณภาพช่วยกันพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคมต่อไป 



รางวัลเด่น (นวัตกรรมการให้บริการ)

กระบวนการ ศูนย์แห่งการบริการครอตตระหนานี

หน่วยงาน เทคบາลนครอตตระหนานี

◎ ลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ

ศูนย์แห่งการบริการครอตตระหนานี เน้นการยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนให้ดีขึ้น (Better Service Quality) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริการ (eService) เน้นบริการประชาชนเชิงรุกในรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link) โดยประชาชนมีส่วนร่วม สรุจิต โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้าง Good Governance ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

◎ สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ผู้รับบริการงานทะเบียนราชภราและงานบัตรประจำตัวประชาชน รับบริการที่ถูกใจของทะเบียนราชภราและบัตรประจำตัวประชาชน ชั้น 1 สำนักงานเทศบาลนครอุตรธานี/ผู้รับบริการ ชั่วระยะเวลา ขออนุญาตใช้เสียง รับบริการที่สำนักการคลัง ชั้น 1/ผู้รับบริการขออนุญาตประจำบ้าน รับรองเรียนเหตุว่าคัญ ชั่วระยะเวลา ขออนุญาต จัดเก็บค่าขยะ รับบริการที่สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ชั้น 5/ผู้รับบริการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร รับบริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รับบริการที่สำนักการช่าง ชั้น 5 และชั้น 7/ผู้รับบริการตรวจรักษาปล้องเพื่อลดข้อมูล ในฐานข้อมูล บัตรประจำตัวประชาชนรับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทคบາลนครอตตระหนานี อาคารแยกต่างหาก จากสำนักงานเทศบาลนครอุตรธานี

◎ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- ประชาชนต้องเข้ามาติดต่อตามชั้นต่างๆ เพื่อรับบริการ ณ หน่วยงานของเทศบาลที่รับผิดชอบ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และทำให้ลืมเปลืองค่าใช้จ่ายและไฟฟ้า ในการใช้ไฟฟ้าชั้นต่างๆ ตามชั้นต่างๆ

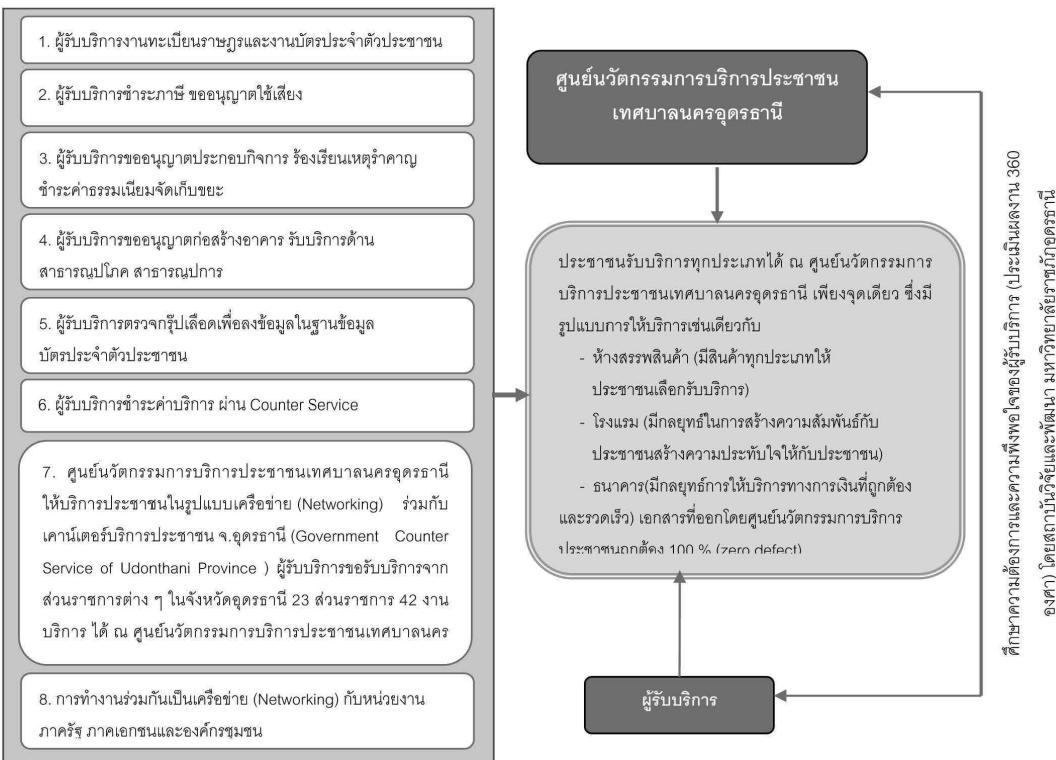
- กรณีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ จากหน่วยงานของเทศบาลมากกว่า 1 หน่วยงาน ประชาชนจะต้องไปติดต่อตามชั้นต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก และใช้เวลานาน

- สักษณะงานบริการประชาชน หลายงานบริการที่เข้มข้นกับบริการของเทศบาลแต่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล ซึ่งประชาชนจำเป็นต้องขอรับบริการ เมื่อรับบริการจากเทศบาลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องเดินทางไปรับบริการจากส่วนราชการอื่นๆ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

◎ วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการดำเนินการนวัตกรรม

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ ได้นำแนวคิดการให้บริการประชาชนขององค์กรภายนอกมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน โดยนำแนวคิดของการให้บริการของห้างสรรพสินค้า ที่มีสินค้าหลากหลายชนิดมาบริการลูกค้า ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ตนเองต้องการได้ทุกประเภท ณ จุดเดียว ในการให้บริการของโรงเรน ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่ปฏิเสธลูกค้าและสร้างความประทับใจในบริการ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาอีกครั้ง บริการลูกค้าให้บริการของธนาคาร ที่เน้นความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า

- มีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย (Networking) กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรชุมชนและมีการเทียบเคียงขีดสมรรถนะ (Benchmarking) กับภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าและนำกรณีการปฏิบัติงานที่มีความเป็นเลิศ (Best Practice) มาเป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชนรูปแบบศูนย์รวมต่อไปตามแผนภูมิ



■ การนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ

- การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภูมิศาสตร์ GIS มาใช้ในการบริการประชาชน โดยประชาชนสามารถยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ทางเว็บไซต์ www.udoncity.go.th
- การบริหารงานในรูปแบบเครือข่าย (Networking) เว็บไซต์ของเทศบาลนครอุดรธานี www.udoncity.go.th สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลของส่วนราชการในระดับจังหวัดอุดรธานี ทำให้ประชาชนสามารถเลือกรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน
- มีการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ผ่านเว็บไซต์ www.udoncity.go.th ด้วยโปรแกรม AcpMos ซึ่งประชาชนสามารถตรวจสอบการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
- ติดตั้ง CCTV วงจรเพื่อความปลอดภัย เทศบาลนครอุดรธานี ได้ติดตั้ง กล้องวงจรปิด ณ ศูนย์นัดต่อไปตามแผนภูมิ
- เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยติดตั้งป้ายอักษรไฟวิ่งและติดตั้งโทรทัศน์เพื่อการสารสนเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ อัตราค่าธรรมเนียมเดียวกัน ให้กับประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึงกัน

- มีบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service) จุดให้บริการ รับชำระเงินทุกประเภท ณ ศูนย์นวัตกรรมการบริการชีวิสสามารถเดือกรำไรได้ 117 รายการบริการ
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม
 - แยกงานบริการที่มีความยุ่งยาก ขับช้อน ออกจากจุดให้บริการปกติเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว
 - มีการดำเนินการตามโครงการเฉลี่ยพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมหนามมงคลเฉลี่ยพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม 2550 มีการให้สถานภาพทางกฎหมายแก่คนไทยที่ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านดังแต้วันที่ 13 ธันวาคม 2549 จนถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 จำนวน 707 คน เพื่อให้ได้รับสวัสดิการจากหน่วยงานภาครัฐ
 - มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จากเดิม 15-30 นาที/คน เหลือเพียง 4-7 นาที/คน
 - มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการงานทะเบียนราชภูมิจากเดิม 15 นาที/1 ประเภทงานบริการ เหลือเพียง 2-4 นาที/1 ประเภทงานบริการ
 - มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จากเดิมที่กู้ภูมิฯกำหนด 45 วัน เหลือเพียง 5-7 วัน ส่วนอาคารที่มีขนาดเกิน 2,000 ตารางเมตร อาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่พิเศษ เหลือเพียง 17 วัน
 - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงในทุกชุมชน อาทิเช่น เว็บไซต์เทศบาล www.udoncity.go.th ทางสถานีวิทยุ ทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น รายการ “สร้างบ้าน แปงเมือง” ทางสถานี Home Cable TV
 - มีหนังสือแจ้งเตือน ผู้มีสัญชาติไทยที่มีอายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ให้มารับบัตรประจำตัวประชาชน และมีหนังสือแจ้งเตือนผู้อายุ ในช่วงต้องชำระภาษี ให้มาชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กู้ภูมิฯกำหนด ทำให้ห้องคืนจัดเก็บภาษีได้รวดเร็วขึ้น สามารถนำเงินภาษีที่ได้รับไปพัฒนาห้องคืนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
 - ประชาชนผู้อยู่ในช่ายต้องชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขาทั่วประเทศ
 - มีการให้บริการจัดเก็บภาษีที่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
 - มีการให้บริการช่องทางด่วน (Express Line) สำหรับพระภิกษุ ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) และคนพิการ และมีการ ให้บริการช่องทางด่วน (Express Line) รับแจ้งผู้เสียชีวิต โดยประชาชนไม่ต้องรอคิวบริการ
 - เทศบาลได้แต่งตั้งประธานกรรมการชุมชนเป็นอาสาสมัครทางการระหว่างเปลี่ยนและบัตรแห่งแรงงานประเทศไทย เพื่อให้คำแนะนำประชาชนด้านการลงทะเบียนและบัตร สงผลให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว

◎ สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการที่หลัก-หลาຍประจำได้ ณ จุดเดียว เนื่องจากศูนย์แห่งการบริการครกอุดรธานี มีการบูรณาการงานบริการ (Service Intergration) โดยทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับทุกสำนัก/กอง ของเทศบาลครกอุดรธานี เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดอุดรธานี (Government Counter Service of Udonthani Province) และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการในรูปแบบต่างๆ (e-Service) ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก เร็ว ประทัยเดียวและค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และสามารถติดตามตารางสอบการทำงาน ติดตามข้อมูลข่าวสารของเทศบาลได้ทางเว็บไซต์ www.udoncity.go.th

◎ ผลงานการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

- มีประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลครกอุดรธานี และจังหวัดอื่นๆ ทั่วทุกภูมิภาค มากับบริการที่ศูนย์แห่งการบริการครกอุดรธานีของเทศบาลครกอุดรธานี เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรในเขตเทศบาลครกอุดรธานี

- ศูนย์แห่งการบริการครกอุดรธานียังเป็นต้นแบบการให้บริการประชาชนในรูปแบบเครือข่าย (Networking) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ โดยมีคณะทัศนศึกษาดูงานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาค กรุงเทพมหานคร ศาลา และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ มาทัศนศึกษาดูงาน 5-6 คณะ/สปดาห์ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศที่มาทัศนศึกษาดูงาน นำแนวคิดการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link) การให้บริการในรูปแบบเครือข่าย (Networking) กับภาครัฐภาคเอกชน องค์กรธุรกิจการให้บริการในรูปแบบ e-Service ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐในรูปแบบศูนย์บริการที่ครบวงจร โดยประชาชนมีส่วนร่วมและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการบริการต่อไป

◎ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

- ประชาชนนอกเขตเทศบาลครกอุดรธานี จำกัด และจังหวัดอื่นๆ ไมารับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์แห่งการบริการครกอุดรธานี เทศบาลครกอุดรธานี เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรในเขตเทศบาลครกอุดรธานีคณะผู้บริหารงานของเทศบาลครกอุดรธานี ได้พิจารณาอนุมัติงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องผลิตบัตรประจำตัวประชาชน เพิ่มขึ้นอีก 1 เครื่อง และเตรียมปรับเพิ่มที่การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยใช้งบประมาณในการดำเนินการ 1,600,000 บาท โดยจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2553

- โปรแกรมการให้บริการรับชำระภาษียังไม่สมบูรณ์แบบ จำเป็นที่ศูนย์แห่งการบริการครกอุดรธานีจะต้องพัฒนาโปรแกรมให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

- การให้บริการ ประเภทบัตรเงื่อง สังกัดประชาชน ต้องการให้พัฒนาฐานรูปแบบการให้บริการให้เป็นแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำลังดำเนินการบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single Window Service) ซึ่งเทศบาลครกอุดรธานีได้เข้าร่วมโครงการในการนำร่องการดำเนินการให้บริการในรูปแบบ Single Window Service ด้วย และคาดว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ประชาชนในอนาคต

◎ บทสรุป

การที่เทศบาลครกอุดรธานี ได้มีการยกระดับการให้บริการประชาชนและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความเข้าใจ หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือก ที่จะได้รับบริการที่หลากหลาย ณ จุดเดียวกัน เทศบาลครกอุดรธานีได้จัดตั้งศูนย์แห่งการบริการครกอุดรธานี เทศบาลครกอุดรธานี โดยเปิดให้บริการประชาชนในวันที่ 24 เมษายน 2548 ซึ่งเป็นวันก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รูปแบบเทศบาล โดยนำบริการของทุกสำนัก/กอง ของเทศบาลครุฑานี มารวมไว้ ณ จุดเดียวที่กัน บริเวณ ชั้น 1 ของอาคารสำนักงานเทศบาลนคร ครุฑานี และได้มีการยกเว้นดับการให้บริการประชาชน โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการ ในรูปแบบต่างๆ (e-Service) และมีการบริหารงาน เป็นเครือข่าย (Networking) กับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด ประชาชน ประทับใจในบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ภายใต้ ปณิธานการบริหารราชการ “เพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน” สัมฤทธิ์ผลต่อไป ❤️

กานคน

รางวัล United Nations Public Service Awards

ที่มา

สืบเนื่องจากการที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริม สนับสนุน และเสนอชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลคุณภาพ การให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ระดับรางวัลตีเด่น ส่งผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์กรสหประชาชาติ มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2007 โดยในปี ค.ศ. 2008 โรงพยาบาลสิริธรรมundi ได้รับรางวัลชนะเลิศ (Finalist) และในปี ค.ศ. 2009 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับรางวัลตีเฉียบ (Winner) ในสาขาวิชาการปรับปรุงการให้บริการ (Improving the delivery of services) ซึ่งนับว่าได้สร้างชื่อเสียงให้กับระบบราชการไทย และประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง

การดำเนินการ

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ส่วนราชการไทยก่อนการเสนอชื่อเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับ รางวัล United Nations Public Service Awards 2010 ขององค์กรสหประชาชาติซึ่งจะนัดกำหนดเปิด รับสมัครผ่านเว็บไซต์ www.unpan.org และจะเปิดรับสมัครไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552 ซึ่งคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (อ.ก.พ.ร.ฯ) ในการประชุมครั้งที่ 4/2551 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2551 เห็นว่ารางวัล United Nations Public Service Awards เป็นรางวัล ที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น อีกทั้งประชาสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐไทยในระดับสากลตัวย ดังนั้น เพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ มีความพร้อม ในการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงควรดำเนินการให้ ความรู้แก่ส่วนราชการอย่างจริงจังเกี่ยวกับเทคนิค รูปแบบ และวิธีการในการจัดทำข้อเสนอ เพื่อให้ได้รับรางวัล

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับความเห็นของ อ.ก.พ.ร.ฯ ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดการประชุม สามมนา “เกติบัญญา สามมนาหาที” เรื่อง “ทำอย่างไรไปให้ถึงฝัน: รางวัล United Nations Public Service Awards” เมื่อวันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม 2552 ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ กรุงเทพฯ โดยได้เชิญ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วัฒนา นาวาเจริญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนางนาถฤทิ ศุลีสิริ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ด้านการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสิริ มากเป็นวิทยากรและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน พร้อมถ่ายทอดประสบการณ์ เทคนิค รูปแบบ และวิธีการ ในการจัดทำข้อเสนอขอรับการประเมินเพื่อให้ชนะใจกรรมการ จนมีผลให้ได้รับรางวัลจากองค์กรสหประชาชาติ ให้แก่ส่วนราชการต่างๆ ที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ระดับรางวัลตีเด่น ประจำปี 2546-2551 และส่วนราชการที่อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับ รางวัลดังกล่าวในระดับตีเด่น ประจำปี 2552 รวม 55 หน่วยงาน เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการ จัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards 2010 ต่อไป



ทั้งนี้ ส่วนราชการที่สนใจได้ศึกษาและนำเสนอสามารถเข้าชมได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ www.opdc.go.thศูนย์ความรู้วิธีดีทัศน์ที่บัญญาสัมมนาว่าที่ ครั้งที่ 11 และเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานผลการพัฒนาม่วงย่างตามประเด็นคุณภาพขององค์กรสหประชาชาติ 6 คุณภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำตัวอย่างการตอบคำถามของโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งได้รับรางวัล Winner ประจำปี ค.ศ. 2009 มาจัดพิมพ์ไว้ในหนังสือเล่มนี้ให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล ด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

United Nation Public Service Awards

Nomination Form 2009

"Improving Public Medical Care Service through Collaborative Networks"

1. What was the situation before the initiative? (the problem)

A small country in Southeast Asia, The Kingdom of Thailand, home to more than 72 million populations, is surrounded by 4 neighboring countries: Myanmar, Laos, Cambodia, and Malaysia. The country is divided into 4 natural regions: mountains of the North, rice fields of the Central Plains, semi-arid farm lands of the Northeast, and coastlines along the South China Sea and the Andaman Sea of the South. Around 80% of its inhabitants work in agricultural sector.

The Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, Faculty of Medicine, Chiang Mai University, also known to the locals as "Suandok Hospital", is a 1,400-bed university hospital. It was founded in 1958 to provide modern medical care for the people in northern region of Thailand and to serve as a medical education and research center. In addition to providing primary health care services, the hospital also serves as a referral center for hospitals in 17 provinces of Northern Thailand with over 10,471,276 people. A large segment of population lives in remote rural area. Superstitious beliefs, lack of financial means and of basic health education cause the people to delay seeking modern medical care and this oftentimes produces detrimental results.

The hospital serves more than 980,000 out-patients and 48,000 in-patients annually. About 30% of the patients are referred from hospitals in Chiang Mai and about 70%, from hospitals in other northern provinces. Without an efficient communication and referring system, patients waste valuable time and money finding a hospital that is available to admit them. Among the 48,000 in-patients, almost half are critically-ill and suffer from late-stage conditions including rheumatic heart disease with heart failure, chronic renal failure, tuberculosis, meningitis, cancer, and AIDS. Most of them require long-term palliative care.

For people in the remote rural area who are often poor, seeking timely medical care from Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital is a costly and challenging task. Even when they eventually arrive at the hospital, it often takes long time to receive medical care due to shortage of medical personnel and a large number of patients requiring treatment. In certain medical conditions such as acute myocardial infarction with ST elevation who should receive thrombolytic therapy within 6 hours after the attack and 30 minutes after arriving at the hospital (door-to-needle time < 30 minutes), the delay in treatment can be fatal and can cause serious complications.

In the past, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital was the only hospital in the Northern region that is equipped to provide service such as thrombolytic therapy mentioned above. Patients in 17 Northern provinces who suffered from acute myocardial infarction with ST elevation patients would need to be referred to the hospital for the treatment. Thus, few patients received the appropriate standard management because of the delay in referral process or of complicated internal administrative procedures.

2. What were the key benefits resulting from the initiative? (the solution)

The solutions for the problem are to increase accessibility of patients to quality health care by streamlining hospital administrative processes and by forming health care network with community hospitals. Reducing the amount of paper work and simplifying patient referring process are used to improve the hospital efficiency. Through health care network, the hospital provides consultations and training courses for community, district, and provincial hospital to improve medical personnel's skills and knowledge in managing complicated conditions by themselves before deciding to refer patients. The trainings help to reduce costs for patients seeking medical care from the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital and to improve patients' access to quality health care from their local hospitals.

Patients who require life-saving medical care or are critically ill or have complicated conditions are the most affected by the initiatives. After implementing the solution, the average service time in the out-patient department decreases from 140 minutes in 2005 to 78 minutes in 2008. Especially, the waiting time in the emergency department decreases from 4 minutes in 2002 to no waiting in 2008.

Under the new "Fast Track" program, the average door-to-needle time for patients with acute myocardial infarction with ST-elevation decreases from 70 minutes in 2005 to 40 minutes in 2007. The number is better than the national average of 85 minutes. Moreover, 40% of patients received therapy within 30 minutes in 2007 compared with 27% in 2005. This number is comparable to that of the United States.

Under the new health care network, pre-hospital death rate decreases from 0.70% to 0.34% in 2007 especially for patients with cardiac problems. Through knowledge transfer and academic support from the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, many community and provincial hospitals both in Chiang Mai and other provinces are able to develop their own Fast Track programs. At Nan provincial hospital, the program significantly reduces the mean door-to-needle time for thrombolytic therapy in patients with acute myocardial infarction with ST elevation. Thus, the number of patients needed to be referred to the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital is reduced, unless the patients have complications.

After the initiatives, patient satisfaction survey conducted at emergency department of the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital found that 96.5% of patients and relatives are satisfied with services. Surveys of hospitals in cardiac disease network found 100% of hospitals are satisfied with the collaboration.

3. Who proposed the solution, who implemented it and who were the stakeholders?

Under policy reformation by new hospital administration to improve quality of service at all levels, teams of specialists who took care of patients with complicated diseases acknowledged the problems and risks faced by the cardiac and trauma patients under previous hospital administrative procedures. Without change, the procedures would hinder the referring process from remote rural areas and may compound to the health problems and the spreading of diseases in those areas.



With this awareness and full support from the Faculty of Medicine's administration, the hospital administrators and heads of related departments such as Cardiac Center, Trauma Center, and Information Technology met to find a way to improve the work system, to streamline administrative processes, and to design a computer support system for the patients. Community leaders, community hospitals, and private health care providers with their expertise, knowledge and skills were also involved in developing a network to provide medical care for patients. Thus, knowledge sharing among different sectors to improve the quality of primary care for the patients at initial sites before referral can ensure patient safety and prevent disability and mortality.

4. Describe how and when the initiative was implemented by answering these questions?

a) What were the strategies used to implement the initiative?

Through the determination of hospital's administration to comply with the requirements of patients in remote rural area, it was dictated in the hospital policy that all patients are able to access medical care regardless of their medical conditions, ethnicity, social or financial status. A value system for the hospital personnel was created to promote personnel engagement and to foster a service mind for patients. The hospital director and administrative team lead by example to foster team work and innovation. Information technology is used throughout the hospital to improve internal work system and communication with collaborative hospitals.

The medical care network initiatives were established with the following objectives.

1. Raise current internal standard of care for patients to the level of best practice.
2. Improve access to medical care for underprivileged population in remote rural areas. (Improve referring system from remote community hospitals).
3. Promote medical care network among collaborative hospitals.
4. Increase community hospital's competency to manage complicated cases; thus, reducing the death-before-admission rate.

The strategies used to achieve the above objectives are as follows.

1. Promote personnel engagement by establishing core values, recognizing/ rewarding system, and pride among the personnel.
2. Transform public health care network to include hospitals from different governmental agencies throughout Northern Thailand.
3. Establish and maintain direct and an effective two-way communication line among the collaborating hospitals using information technology.
4. Streamlining the referring process to accommodate patients from collaborative hospitals.
5. Empower community hospitals' staffs to provide medical services with quality comparable to those provided by the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital.
6. Build a tightly integrated network among 117 hospitals in northern Thailand in order to provide appropriate medical care and replicate this novel network system to other regions of the country.

b) What were the key development and implementation steps and the chronology?

In response to the policy of Office of the Public Sector Development Commission, the hospital implemented the quality improvement system in 1999 and has been accredited by the Institute of Hospital Quality Improvement and Accreditation since 2002. In order to build personal engagement and common goal in seeking high standard of care, it was necessary to promote understanding and build common core values: “Suandok People”. The core values are then communicated to all the personnel using every available channel.

The patient administration system was streamlined by taking the advantages of information technology. Patient screening and registration processes were reduced to a single step called “One-Stop Service”. Many processes such as patient appointment and referral could be done over the internet. Digital medical record also helped to reduce the amount of necessary paperwork and personnel's workload.

Streamlining the referring process to accommodate patients from collaborative hospitals was accomplished by setting up a Referral Center. The Center coordinated different activities involved in providing appropriate medical care. These activities included doctor consultation, preliminary medical care including pre-referral treatment, and pre-arrival arrangements in order to provide immediate care. The hospital also provided Emergency Medical Service (EMS) to transfer patients from the site of incidence to the hospital.

In order to develop an effective medical service system, we have organized hands-on medical trainings including advanced trauma life support (ATLS), acute coronary syndrome (ACS), acute stroke, and palliative care for physicians, nurses, and health professionals at their working sites since 2007. Community hospitals were allowed access to the hospital's library.

Started in 2005, the Northern ACS Network was extended to cover most of Northern provinces by 2008. The medical team enabled regional hospitals to admit cardiac patients from their own network and had their own fast track. As a result, small networks proliferated and played a role in effectively reducing death and disability rate.

Northern ACS Network also educated and empowered the patients' family, community leaders and care takers to take care of patients at home after being discharged from the hospital and to encourage patients to exercise. Medications such as streptokinase (SK) and medical equipment are also provided for the collaborative hospitals. Problems and obstacles faced during the operation were discussed and rectified at monthly meetings.

c) What were the main obstacles encountered? How were they overcome?

Although improving medical services increases patients' safety and satisfaction including health personnel's work satisfaction, 3 major obstacles exist.

Physicians, medical personnel, and medical equipment shortage are major problems faced by hospital administration. Although the salary rate is not high, the administration has provided other means to maintain personnel's satisfaction and engagement. The measures include providing opportunity for the personnel to bring their expertise and ideas into improving health care delivery, and encouraging two-way communication throughout the organization.



Limited funding from the government is subsidized by fund-raising activities at various charity events. This additional supply of funding allows the hospital to acquire necessary medical equipment.

Unfamiliarity of community hospitals' staffs with the management of patients with complicated conditions is rectified by training, education, and medical provisions from the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital.

d) *What resources were used in the initiative?*

Resources used to improve the medical service network include

- Interdisciplinary medical team including coordinators such as nurse managers and nurse coordinators
 - Budget for medical equipment especially for used in emergency department, ambulance, and information technology equipment. The budget came from government through various agencies such as the National Health Security Office, Social Security Office, Thai Health Promotion Foundation and from donation through the Suandok Hospital Foundation.
 - Donation from private sector and non-profit organizations such as the Rotary Foundation
 - Computer programmers who understand the needs of medical service providers

5. Is the initiative sustainable and transferable?

The Maharaj Nakorn Chiang Mai is dedicated to maintain functioning medical care networks by providing annual budget for quality improvement, medical training, and medical resources for each network. Performing customer satisfaction and loyalty survey, and monitoring Performance Indicators defined by individual network are also important functions to sustain medical care network.

Individual network plays an important role in maintaining its own function through continuous self improvement by knowledge sharing among different networks to determine and maintain Best Practice. Each network also acts as a learning center and a referral site for smaller sub-network.

External agencies such as the National Health Security and the Thai Health Promotion Foundation also provides an additional source of fund for acquiring sophisticated medical equipment and expanding medical care network to cover other diseases. The fund is allocated according to the performance of each hospital; thus, helps to facilitate continuous quality improvement, and to maintain effective networks.

It has been a policy of the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital to promote knowledge sharing among different health care providers. For this reason, the hospital has organized annual Regional Forum on Hospital Accreditation and Health Promotion since 2000 to provide a platform for sharing best practices. To promote quality medical care, the hospital provides training courses and publishes pre-hospital medical care guidelines on advanced trauma life support and ambulatory trauma care for other hospitals in Northern region. Being recognized for its role in hospital quality improvement, the hospital is considered a role model and often visited by other hospitals from Thailand and abroad.

6. What are the impact of your initiative and the lessons learned?

After implementing the initiative, collaborative networks have expanded to cover many areas of health care services including acute coronary syndrome (ACS), trauma, acute stroke, palliative care, breast cancer and other cancers. Community hospitals' potential to provide quality patient care has improved to

the level comparable to those provided by the Maharah Nakorn Chiang Mai Hospital. Successful collaborative networks have also produced not only patients' satisfaction but medical personnel's satisfaction and pride in their work as well.

The Maharaj Nakorn Chiang Mai's dedication to quality improvement has won the organization many awards such as:

- * "Best Hospital" 1st Prize from the Social Security Office of Thailand 2007, 2008
- * Winner of "Claim Award" from the National Health Security Office of Thailand in 2007 and 2008
- * Winner of "Outstanding Public Service Award" from Office of the Public Sector Development Commission in 2008
- * "Quality Cycle Control for Innovation" from the Department of Industrial Promotion in 2005, 2006, 2007, and 2008
- * Humanized Health Care Awards from the Institute of Hospital Quality Improvement and Accreditation of Thailand in 2008
- * Role model in Tertiary care of Trauma Center from The Trauma Association of Thailand in 2008
- * BUPA Clinical Excellence Award for Participatory and Integrate Medical Rehabilitation Service for Sustainable Improvement of Quality of Life of Persons with Disability in 2004, 2005
- * Outstanding Emergency Medical Service Award from Chiang Mai Provincial Public Health Office in 2008
- * Recognition from The Royal College of Surgeons of Thailand for significant contribution to Advanced Trauma Life Support training course in 2008

In addition to winning awards from external organizations, the hospital is also accredited by the following organizations:

- * The Institute of Hospital Quality Improvement and Accreditation of Thailand for quality improvement from 2002 to present
- * ISO 15189 Laboratory system from 2006 to present
- * Thailand Nursing and Midwifery Council in 2008

Lessons learned

1. Working as a collaborative network helps deliver quality service to underprivileged patients and improve public health in general.
2. Working towards a common goal to deliver an ever improving quality of service promotes teamwork and medical staff's commitment and engagement for future endeavors.
3. Hospital network provides means to ascertain patient's real needs and to organize the provided services effectively.
4. Hospital network helps the medical service providers to understand patients' real needs and serves as a basis for client-centered approach to medical care.
5. Successful collaborative network can serve as a model for providing medical services in other medical fields such as stroke and palliative end-of-life care.
6. Successful collaborative network can be replicated in other regions of Thailand.



คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ที่ ๙๔ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการยกเว้นคุณภาพ
มาตรฐานและลดขั้นตอนระเบยเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวก
และตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยที่รัฐบาลมีนโยบายที่จะชูงเน้นการบริหารทรัพยากรัฐคลังและการจัดการภาครัฐให้
สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่ความยั่งยืน ซึ่งนโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การส่งเสริม
ให้การรับราชการมีความเป็นมืออาชีพ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถต่อรองเชิงป้องกันเพียงมี
มโนธรรม ตลอดจนมีสมรรถนะที่ดีตามความสามารถในการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง
ที่ต้องพัฒนาภาคธุรกิจให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนที่สูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานด้วย
ความเป็นมืออาชีพ ตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวกและสร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนได้
อย่างแท้จริง

เพื่อให้การดำเนินการตั้งกล่าวบรอเป้าหมาย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗๗/๑๐
(๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียนนิหาราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๘ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย
พระราชบัญญัติระเบียนนิหาราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๔ ประกอบกับคำสั่งสำนัก
นายกฯ ที่ ๒๐๔/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๔๘ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการยกเว้นคุณภาพมาตรฐานและ
ลดขั้นตอนระเบยเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	นายปานิช จุรงกิจอนันต์	ประธานอนุกรรมการ
๑.๒	เลขานุการคณะกรรมการคุณภาพรัฐบาล	อนุกรรมการ
๑.๓	เลขานุการ ก.พ.ร.	อนุกรรมการ
๑.๔	เลขานุการสำนักงานผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภา	อนุกรรมการ
๑.๕	อธิบดีกรมการปกครอง	อนุกรรมการ
๑.๖	อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	อนุกรรมการ
๑.๗	กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	อนุกรรมการ
๑.๘	นายชาครุ ภักขานุเคราะห์	อนุกรรมการ
๑.๙	นายจิรพล ทันทีนัน	อนุกรรมการ
๑.๑๐	นายชุมพล พรประภา	อนุกรรมการ

/๑.๑๑ นายนิพนธ์...



๑.๓๑	นายนิพนธ์	สุรพงษ์รักเจริญ	อนุกรรมการ
๑.๓๒	นางรัชต์วรรณ	กาญจน์ปัญญาคม	อนุกรรมการ
๑.๓๓	นายวีระยศ	จิวโรจน์	อนุกรรมการ
๑.๓๔	เจ้าหน้าที่	สำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑.๓๕	เจ้าหน้าที่	สำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๖. ว่าด้วยหน้าที่

๖.๑ กำหนดแนวทาง มาตรการ และวิธีการในการปรับปรุงการบริการประชาชนและ การยกระดับและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

๖.๒ suggestion สนับสนุน เรื่องรั้ดและติดตามให้หน่วยงานของรัฐบูรับปรุงการให้บริการ ที่ยอดเยี่ยมและขยายเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อวิเคราะห์ความสะดวกและตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

๖.๓ ส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสร้างให้มีการตรวจสอบประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๖.๔ เรียกให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ จัดส่งเอกสาร ข้อมูลเข้าชี้แจงที่ค้อเท็จจริง และดำเนินการอื่น ๆ แก่คณะกรรมการฯ และผู้ได้รับแต่งตั้งหรือได้รับ มอบหมายตามคำสั่งนี้

๖.๕ ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบหมาย

ทั้งนี้ ดังเด็ดปัจจุบันเป็นตนไป

ลง ณ วันที่ ๘๙/๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๐

.....

.....

(นายโฉลิก ปั้นเปียงรักษ์)
รองนายกสูบนัด
ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยของหน่วยงานที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2552

พัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ถนนพหลโยธิน แขวงลาดพร้าว 10300 โทรศัพท์ 0-2356-8999 โทรสาร 0-2281-8169 www.opdc.go.th



คุณภาพชีวิตดี คือสิ่งที่ดีที่สุดของมนุษยชาติ

ค.พ.ด.

<http://www.complaintlineonline.com>

ศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนคุณภาพชีวิตดี

ดูแลผู้เสียหาย ตลอด 24 ชม. โทร. 10300

โทรฟรี 0-2356-8888 โทรสาร 0-2261-8168 www.opdc.go.th