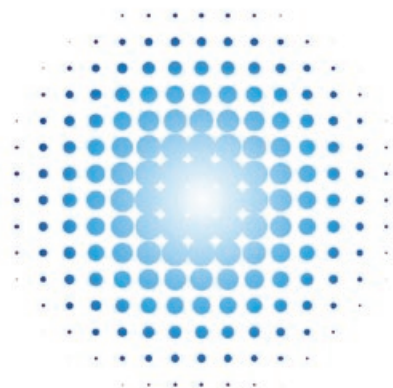




รางวัลคุณภาพ
การให้บริการประชาชน



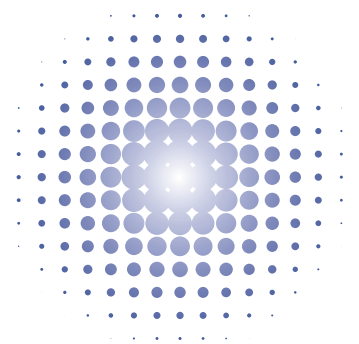
Best Practices 2553



รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน



Best Practices 2553



ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี พ.ศ. 2553



รายนามบุคลากรให้บริการประชาชน

ประจำปี พ.ศ. 2553 (Best Practices)

พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม 2553 จำนวน 1.500 เล่ม
ISBN 978-616-7145-31-0
สงวนสิทธิ์ สำนักงาน ก.พ.ร.

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

คณะผู้จัดทำ
ที่ปรึกษา ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขานุการ ก.พ.ร.
นางสุพรรณิ ไพรัชเวทย์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ

ผู้แต่ง ดร.วิพุธ อ่องสกุล

กองบรรณาธิการ ดร.วิพุธ อ่องสกุล
นางวรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา สุทธปริดา
นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล

คณะทำงาน นางสาววิริยา เนตรน้อย
นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
นางชนิษฐา งามวงศ์สถิต
นางสาวอภิจิตตรา อภิราชจิตร
นางสาวอรุณฉวี สุนทรชัย
นางสาวภัทรอาภา จินดาวงศ์
นางสาวพนรัตน์ สุวรรณสายะ
นางสาวจิรัฐดา จอมพลาพล

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

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.
การพิมพ์ซ้ำหรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปเผยแพร่
ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน ก.พ.ร.

ตราสัญลักษณ์



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนา
ของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการให้บริการด้วยใจ

องค์ประกอบ

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

คำนำ

เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ คือ การพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีเป้าหมายสุดท้ายอยู่ที่ประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยได้ดำเนินการเป็น 2 มาตรการ กล่าวคือ

มาตรการที่หนึ่ง “มาตรการภาคบังคับ” ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 - 50 โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547

มาตรการที่สอง “มาตรการสมัครใจ” ได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา และดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 8

การดำเนินการทั้งสองมาตรการดังกล่าว มีผลให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศที่ประชาชนยอมรับว่า การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด และในระดับนานาชาติที่หน่วยงานภาครัฐของไทย คือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้รับรางวัลดีเยี่ยม (Winner) รางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2009 ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งเป็น 1 ใน 8 หน่วยงานจากทั่วโลกที่ได้รับรางวัลดังกล่าว โดยเป็นผลการคัดเลือกจาก 800 หน่วยงาน กว่า 100 ประเทศที่สมัครขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล การได้รับรางวัลขององค์การสหประชาชาติดังกล่าวเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยได้ก้าวหน้าอยู่แถวหน้าของโลก

สำนักงาน ก.พ.ร. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าส่วนราชการต่าง ๆ จะร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยมีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่ประโยชน์สุขของประชาชนตามเป้าหมายของการปฏิรูประบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร.

ธันวาคม 2553

ความเป็นมา	1
การพิจารณาให้รางวัล	2
เกณฑ์การพิจารณารางวัล	2
เกณฑ์การตรวจประเมิน	
ผลการพิจารณารางวัล	4
รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	4
รางวัลภาพรวมกระบวนการงาน	8
รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	8
รางวัลรายกระบวนการงาน	9
ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน สำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัลดีเด่น	
◎ รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	
ส่วนราชการ	
◎ การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้วยบัตรธุรกิจสิทธิไทย (K-Corporate Payment Card) กรมที่ดิน	14
◎ การตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ด้วยระบบ FAS และ CAD_Plan กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	16
◎ การพัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้ด้านพฤกษศาสตร์ พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ สำนักพระราชวัง	19
◎ การให้บริการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งแบบ real time ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ สำนักงานนโยบายและแผน การขนส่งและจราจร	22
◎ การให้คำปรึกษาเพื่อสร้างความมั่นคงเข้มแข็งแก่สหกรณ์ (SEVA 2009) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	24
◎ การดูแลผู้ป่วยจิตเวชร่วมกับเครือข่าย ผ่านระบบ Internet (SINAP) โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต	27
◎ การดูแลและช่วยเหลือเด็กกำพร้าแรกเกิด - 5 ปี สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	30
◎ การให้คำปรึกษาแก่นักลงทุน ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	34
◎ การรักษาโรคตาขี้เกียจในเด็ก (โครงการรักษตาน้อง) โรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	37

สารบัญ (ต่อ)

● การควบคุมคุณภาพสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก : ระบบตรวจสอบย้อนกลับอุตสาหกรรมไก่ กรมปศุสัตว์	39
● การให้บริการข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	43
● การก่อสร้างทาง (โครงการถนนไร้ฝุ่น) กรมทางหลวงชนบท	45
● การเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังหลังพ้นโทษตามหลักสูตรการทำเกษตร แบบเศรษฐกิจพอเพียง กรมราชทัณฑ์	47
● การส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกใบเตือนที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกใบเตือนที่ดินจังหวัดนครพนม-มุกดาหาร สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ กรมที่ดิน	49
● การพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด กรมการขนส่งทางบก	51
● การให้บริการเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเร่งด่วน กรมศุลกากร	54
● จัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ (e-card) สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ	57
● การป้องกันตาบอดจากโรคเบาหวานโดยใช้ภาพถ่ายดิจิทัลของจอประสาทตา โรงพยาบาลราชวิถี	59
● การบริหารจัดการชลประทาน (โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว) กรมชลประทาน	61

จังหวัด

● การทดสอบขับรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม	64
● การรักษาผู้ป่วยกระดูกข้อสะโพกหักด้วยอุปกรณ์ Delivery Traction โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร	67
● การรักษาผู้ป่วยใส่ท่อระบายทรวงอก โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	70
● การรักษาผู้ป่วยเท้าผิดรูปด้วยแผ่นรองฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ โรงพยาบาลสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์	73

สถาบันอุดมศึกษา

● การฟื้นฟูสภาพจิตใจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ป่วย/ผู้พิการ ด้วยการใช้ดนตรีบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	75
● การรักษาสัตว์ให้ได้มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	79

สารบัญ (ต่อ)

● การจัดตั้งธนาคารเลือดสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	82
● การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน: การสร้างโปรแกรมการบริหารจัดการ ห้องสมุดอัตโนมัติขนาดเล็ก (LIS III) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	85
เทศบาลนคร	
● การดูแลผู้รับโอกาส (โครงการอิมทอง อุ่นใจ ใกล้โรงเรียน) เทศบาลนครขอนแก่น	89
● การให้บริการห้องสมุดเทศบาล: อุทยานการเรียนรู้อย่างมีความสุข (Lifestyle Library Complete) เทศบาลนครพิษณุโลก	92
๑๐ รางวัลภาพรวมกระบวนงาน	
ส่วนราชการ	
● การคัดเลือกเกษตรกรให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	96
● การให้บริการหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสาร ผ่านระบบ e-Service กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	98
๑๑ รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ	
ส่วนราชการ	
● การจ่ายเงินค่าทดแทนอสังหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืน กรมทางหลวงชนบท	102
● การจัดตั้งธุรกิจ (e-Starting Business) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	105
● การขออนุญาตใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ ตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน	108

สารบัญ (ต่อ)

๑ รายนวรายกระบวณงาน

ส่วนราชการ

๑ การรักษายาพยาบาลตามแนวชายแดน	112
โรงพยาบาลค่ายวชิรปราการ กรมแพทยทหารบก กองทัพบก	
๑ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทมรดก ใบแทน และงานโรงเรียน	116
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน กรมที่ดิน	
๑ การตรวจวิเคราะห์ ทดสอบ และชันสูตรโรคสัตว์แบบบูรณาการ	118
(Integrated Vet Services) ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์	
ภาคตะวันออก (ชลบุรี) กรมปศุสัตว์	
๑ การให้บริการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ	122
ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ณ Drive Thru Service	
สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก	
๑ การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร	125
สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 สำนักงานประกันสังคม	
๑ การรับแจ้งข้อเท็จจริงการนำเข้า/ส่งออกวัตถุอันตราย	128
กรมโรงงานอุตสาหกรรม	
๑ การผัดฟ้องและฝากขังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	130
ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิติถ์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	

จังหวัด

๑ การรักษาผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบแบบบูรณาการ	132
โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง	
๑ การให้บริการเภสัชกรรมแบบเบ็ดเสร็จ	135
โรงพยาบาลนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม	
๑ การรักษาผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจ (การหย่าเครื่องช่วยหายใจ)	138
โรงพยาบาลเลย จังหวัดเลย	
๑ การรักษาผู้ป่วยมะเร็งเต้านมด้วยเคมีบำบัด กรณีไม่พักค้างคืนในโรงพยาบาล	140
โรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	
๑ การให้บริการด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถแบบเคลื่อนที่	142
สำนักงานขนส่งจังหวัดตาก	
๑ การจดทะเบียนรถใหม่ (เลื่อนล้อจดทะเบียน)	145
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	

สารบัญ (ต่อ)

สถาบันอุดมศึกษา

- การบริหารยาที่มีความเสี่ยงสูง 148
โรงพยาบาลรามาริบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- การรับผู้ป่วยเข้ารับยาเคมีบำบัด 150
โรงพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล
- การดูแลรักษาโรคหลอดเลือดสมองครบวงจร 153
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- การบริหารจัดการห้องสมุดด้วยแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง 156
(Library no boundary) ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เทศบาลนคร

- การรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วนกุญชร 1559 ตลอด 24 ชั่วโมง) 158
เทศบาลนครหาดใหญ่

ภาคผนวก

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา ที่สำคัญหมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” และมาตรา 29 กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่เพื่อให้ประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้” ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อบบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการรวม 4 ประเภทรางวัล ได้แก่

◎ รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงบริการของรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการที่มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำเสนอเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

◎ รางวัลภาพรวมกระบวนการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการ ในทุกหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการในทุกหน่วยบริการที่มีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของกระบวนการนั้นๆ

◎ รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย 3 หน่วยงาน โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณา อนุญาต อนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

◎ รางวัลรายกระบวนการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ ทั้งนี้ผลของการมอบรางวัลมีส่วนส่งเสริม ผลักดัน และกระตุ้นให้ส่วนราชการต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การพิจารณาให้รางวัล

1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล

1.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

มีเกณฑ์การพิจารณาแยกเป็น 2 มิติ ดังนี้

1) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (500 คะแนน) โดยพิจารณาจาก

- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

2) มิติด้านผลการดำเนินงาน มี 500 คะแนน แนวทางการพิจารณาประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

- ด้านประสิทธิภาพ มี 250 คะแนน โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับเรื่อง
- การลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- ด้านคุณภาพ มี 250 คะแนน โดยการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับเรื่อง
- การยกระดับความพึงพอใจของประชาชน
- การอำนวยความสะดวกในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและความเสมอภาค

1.2 เกณฑ์การพิจารณารางวัลรายกระบวนการรางวัลภาพรวมกระบวนการ และรางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

แบ่งออกเป็น 2 เกณฑ์ คือ เกณฑ์เชิงปริมาณ และเกณฑ์เชิงคุณภาพ

เกณฑ์การพิจารณาเชิงปริมาณ มี 4 มิติ รวม 400 คะแนน คือ

- มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ (100 คะแนน)
- มิติความพึงพอใจของประชาชน (100 คะแนน)
- มิติการอำนวยความสะดวก (100 คะแนน)
- มิติความคุ้มค่าในการปรับปรุงคุณภาพบริการ (100 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณาเชิงคุณภาพ มี 4 มิติ รวม 600 คะแนน คือ

- มิติด้านกระบวนการในการพัฒนากระบวนการ (200 คะแนน)
- มิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน (150 คะแนน)
- มิติด้านการอำนวยความสะดวก และการลดภาระภาคประชาชน (150 คะแนน)
- มิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผลการดำเนินการ (100 คะแนน)

2 เกณฑ์การตรวจประเมิน

การตรวจประเมินกระบวนการที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนทุกประเภทรางวัลกำหนดเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 : ตรวจประเมินจากรายงานผลการดำเนินงานของส่วนราชการ (คะแนนเต็ม 1000 คะแนน) เป็นการตรวจประเมินที่พิจารณาจากเอกสารหลักฐานสำคัญต่าง ๆ ที่บ่งชี้ว่าส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการมาอย่างถูกต้อง ได้แก่ เอกสารการจดทะเบียนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการสำหรับกระบวนการที่ขอรับการประเมิน เอกสารที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ สถิติผู้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน โดยแต่ละรางวัลมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

2.1 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

- รายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

2.2 รางวัลภาพรวมกระบวนการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง
- รายงานผลการดำเนินงานเพิ่มเติม

2.3 รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

2.4 รางวัลรายกระบวนการ พิจารณาจาก

- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- รายงานผลการประเมินตนเอง

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

1) หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงไม่พบความเบี่ยงเบนจากการรายงานประเมินตนเองก็ได้คะแนนเท่ากับที่ผู้ตรวจประเมินให้ไว้จากการตรวจประเมินระยะที่ 1

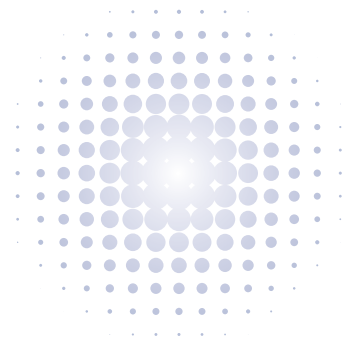
2) หากผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงพบความเบี่ยงเบนในทางลบ เมื่อเปรียบเทียบกับรายงานประเมินตนเอง ก็ให้ปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน

ผลการพิจารณาให้รางวัล

ในการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 มีกระบวนงานที่ส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินทั้งสิ้น 302 กระบวนงาน จาก 109 หน่วยงาน แยกเป็นส่วนราชการ ในส่วนกลาง 44 หน่วยงาน จังหวัด 42 จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา 13 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลนคร) 10 แห่ง โดยผลการพิจารณาปรากฏว่ามีกระบวนงานที่ได้รับรางวัลดีเด่น 52 กระบวนงาน รางวัลชมเชย 54 กระบวนงาน แยกตามประเภทรางวัลดังตารางต่อไปนี้

1. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ (ดีเด่น 29 กระบวนงาน ชมเชย 16 กระบวนงาน)

กระบวนงาน (ดีเด่น 19 กระบวนงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลดีเด่น	
การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้วยบัตรธุรกิจไทย (K-Corporate Payment Card)	กรมที่ดิน
การตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ด้วยระบบ FAS และ CAD Plan	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
การพัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้ด้านพฤกษศาสตร์	พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ สำนักพระราชวัง
การให้บริการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งแบบ real time ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
การให้คำปรึกษาเพื่อสร้างความมั่นคงเข้มแข็งแก่สหกรณ์ (SEVA 2009)	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
การดูแลผู้ป่วยจิตเวชร่วมกับเครือข่าย ผ่านระบบ Internet (SINAP)	โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต
การดูแลช่วยเหลือเด็กกำพร้าแรกเกิด - 5 ปี	สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
การให้คำปรึกษาแก่นักลงทุน	ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
การรักษาโรคตาซีเกียจในเด็ก (โครงการรักษตาน้อง)	โรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



กระบวนการ (ดีเด่น 19 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลดีเด่น (ต่อ)	
การควบคุมคุณภาพสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก: ระบบตรวจสอบย้อนกลับอุตสาหกรรมไก่	กรมปศุสัตว์
การให้บริการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
การก่อสร้างทาง (โครงการถนนไร้ฝุ่น)	กรมทางหลวงชนบท
การเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังหลังพ้นโทษ ตามหลักสูตรการทำเกษตรแบบเศรษฐกิจพอเพียง	กรมราชทัณฑ์
การส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดิน โดยวิธีการเดินสำรวจ	ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน จังหวัดนครพนม-มุกดาหาร สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ กรมที่ดิน
การพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัด	กรมการขนส่งทางบก
การให้บริการเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเร่งด่วน	กรมศุลกากร
จัดทำบัตรประจำตัวคนพิการ (e-card)	สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการแห่งชาติ
การป้องกันตาบอดจากโรคเบาหวาน โดยใช้ภาพถ่ายดิจิทัลของจอประสาทตา	โรงพยาบาลราชวิถี
การบริหารจัดการชลประทาน (โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว)	กรมชลประทาน

กระบวนการ (หมายเหตุ 6 กระบวนการ)	ส่วนราชการ
รางวัลชมเชย	
การดูแล ป้องกัน อาชญากรรม ด้วยสายตรวจตำบลต้นแบบ	ตำรวจภูธรภาค 6 (พิษณุโลก) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
การรับ-ส่งต่อ-ติดตามเรื่องร้องเรียนระบบอัตโนมัติ	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
การฟื้นฟูสุขภาพผู้สูงอายุครอบคลุม 4 มิติ (Happy Home)	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านบางแค กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
การพัฒนาเชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ในระบบคิวบนอินเทอร์เน็ต	กรมส่งเสริมการส่งออก
การให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอ .. ยี่หมื่นหน้าต่างเดียว (Single Window)	สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหาร ราชการอำเภอ กรมการปกครอง
การให้บริการรับชำระภาษีด้วยบัตรคิวพอเพียง	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 กรมสรรพากร
กระบวนการ (ดีเด่น 4 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลดีเด่น	
การทดสอบขับรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม
การรักษาผู้ป่วยกระดูกข้อสะโพกหักด้วยอุปกรณ์ Delivery Traction	โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร
การรักษาผู้ป่วยใส่ท่อระบายทรวงอก	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
การรักษาผู้ป่วยเท้าผิดรูปด้วยแผ่นรองฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ	โรงพยาบาลสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
กระบวนการ (หมายเหตุ 5 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลชมเชย	
การบำบัดเด็กออทิสติกด้วยเครื่องปรับออกซิเจนความดันสูง	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
การให้บริการตรวจวิเคราะห์โรคทางเทคนิคการแพทย์ : ปฏิบัติการห้องแล็บไร้รอยต่อ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
การให้บริการด้านการรังวัด	สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
การรักษาพยาบาลด้วยแนวคิดระบบสุขภาพพอเพียง	โรงพยาบาลหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
การสร้างชุมชนเข้มแข็ง: โครงการมัสยิดสร้างเสริมสุขภาพ	โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

กระบวนการ (ดีเด่น 4 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลดีเด่น	
การฟื้นฟูสภาพจิตใจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้ป่วย/ผู้พิการ ด้วยการใช้ดนตรีบำบัด	โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
การรักษาสัตว์ให้ได้มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ	โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การจัดตั้งธนาคารเลือดสัตว์	โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน: การสร้างโปรแกรม การบริหารจัดการห้องสมุดอัตโนมัติขนาดเล็ก (LIS III)	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
กระบวนการ (ชมเชย 4 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลชมเชย	
การให้บริการห้องสมุดด้วยรูปแบบสมัยใหม่	มหาวิทยาลัยนเรศวร
OSS-One Stop Search	คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
การให้บริการข้อมูลแผนการศึกษา (โครงการ Student's journey : Way to Success)	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด: บริการปริณิญาณิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์แบบไม่จำกัดสิทธิ์	สำนักห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
กระบวนการ (ดีเด่น 2 กระบวนการ)	เทศบาลนคร
รางวัลดีเด่น	
การดูแลผู้รับโอกาส (โครงการอ้อมท้อง อุ่นใจ ใกล้เคียงเรียน)	เทศบาลนครขอนแก่น
การให้บริการห้องสมุดเทศบาล: อุทยานการเรียนรู้อย่างมีความสุข (Lifestyle Library Complete)	เทศบาลนครพิษณุโลก
กระบวนการ (ชมเชย 1 กระบวนการ)	เทศบาลนคร
รางวัลชมเชย	
การให้บริการพื้นฐานด้วยระบบสารสนเทศของ ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครลำปาง	เทศบาลนครลำปาง

2. ราชวิทยาลัยการประกอบงาน (ดีเด่น 2 กระบวนงาน ชมเชย 2 กระบวนงาน)

กระบวนงาน (ดีเด่น 2 กระบวนงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลดีเด่น	
การคัดเลือกเกษตรกรให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
การให้บริการหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสาร ผ่านระบบ e-Service	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
กระบวนงาน (ชมเชย 2 กระบวนงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลชมเชย	
การออกไปรับรองมาตรฐานฟาร์มปศุสัตว์	สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์
การรับตัวเด็กและเยาวชนของสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน 24 ชั่วโมง	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๘

3. ราชวิทยาลัยการประกอบงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ (ดีเด่น 3 กระบวนงาน)

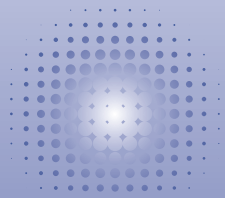
กระบวนงาน (ดีเด่น 3 กระบวนงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลดีเด่น	
การจ่ายเงินค่าทดแทนอสังหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืน	กรมทางหลวงชนบท
การจัดตั้งธุรกิจ (e-Starting Business)	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
การขออนุญาตใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ ตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน	ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน

4. รางวัลรายกระบวนการงาน (ดีเด่น 18 กระบวนการงาน ชมเชย 36 กระบวนการงาน)

กระบวนการงาน (ดีเด่น 7 กระบวนการงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลดีเด่น	
การรักษาพยาบาลตามแนวชายแดน	โรงพยาบาลค่ายวชิรปราการ กรมแพทย์ทหารบก กองทัพบก
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทมรดกใบแทน และงานโรงเรือน	สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน กรมที่ดิน
การตรวจวิเคราะห์ ทดสอบ และชันสูตรโรคสัตว์แบบบูรณาการ (Integrated Vet Services)	ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ ภาคตะวันออก (ชลบุรี) กรมปศุสัตว์
การให้บริการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ณ Drive Thru Service	สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก
การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร	สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 7 สำนักงานประกันสังคม
การรับแจ้งข้อเท็จจริงการนำเข้า/ส่งออกวัตถุอันตราย	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
การผัดฟองและฝากซังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
กระบวนการงาน (ชมเชย 11 กระบวนการงาน)	ส่วนราชการ
รางวัลชมเชย	
การให้บริการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ณ จุดบริการเดียว	สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 4 กรมการขนส่งทางบก
การรักษาผู้ป่วยนอกด้วยหลักการบริหารความเสี่ยง	สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค
การรับแจ้งข้อมูลสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต (Electronic Data Inform System: EDIS)	กรมการค้าภายใน
การรับจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
การตรวจวิเคราะห์ ทดสอบ และชันสูตรโรคสัตว์ (การรับตัวอย่างและรายงานผลการทดสอบ)	ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ ภาคตะวันตก (ราชบุรี) กรมปศุสัตว์
การตรวจรักษาโรคไข้หวัดใหญ่ 2009	สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค
การตรวจวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำเพื่อการส่งออก	กรมประมง
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน	กรมโรงงานอุตสาหกรรม

กระบวนการ (แบบ 17 กระบวนการ)	จังหวัด
รางวัลชมเชย (ต่อ)	
การรักษาโรคเบาหวานด้วยระบบเครือข่ายครบวงจร	โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่
การรักษาผู้ป่วยนอก (ตรวจทันใจผ่าตัดได้ที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน)	โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
การรักษาทารกตัวเหลืองแบบองค์รวม (Holistic neonatal hyperbilirubinemia care)	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
การดูแลสุขภาพจิตในคลินิกเบาหวาน	โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช (วาสนมหาเถระ) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
การรักษาผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลปาย	โรงพยาบาลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
การให้บริการส่งเสริมสุขภาพแผนไทย	โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
การรักษาผู้ป่วยวัณโรค	โรงพยาบาลนครนายก จังหวัดนครนายก
การรักษาผู้ป่วยนอก (บริการมิติใหม่ ที่ใส่ใจประชาชน)	โรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา
การตรวจจอประสาทตาในผู้ป่วยเบาหวาน	โรงพยาบาลปัตตานี จังหวัดปัตตานี
การรักษาผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลกะพ้อ จังหวัดปัตตานี
การพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและเครือข่ายสุขภาพ	โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี
กระบวนการ (ดีเด่น 4 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลดีเด่น	
การบริหารยาที่มีความเสี่ยงสูง	โรงพยาบาลรามาริบัติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
การรับผู้ป่วยเข้ารับยาเคมีบำบัด	โรงพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล
การดูแลรักษาโรคหลอดเลือดสมองครบวงจร	คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
การบริหารจัดการห้องสมุดด้วยแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง (Library no boundary)	ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระบวนการ (หมายเหตุ 5 กระบวนการ)	สถาบันอุดมศึกษา
รางวัลชมเชย	
การรับส่งสิ่งตรวจ ณ ตึกอักษุรักษ์	โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
การรักษาผู้ป่วยที่ผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม	โรงพยาบาลรามาริบัติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
การพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ ด้วยระบบ WRTS	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การรักษาผู้ป่วยนัดติดตามเข้าข้อ ในคลินิกโรคกระดูกและข้อ	สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การให้บริการดูแลผู้ป่วยระยะประคับประคอง (Palliative Care Center) เบ็ดเสร็จจุติเดียว	โรงพยาบาลรามาริบัติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กระบวนการ (ดีเด่น 1 กระบวนการ)	เทศบาลนคร
รางวัลดีเด่น	
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วนศูนย์ฯ 1559 ตลอด 24 ชั่วโมง)	เทศบาลนครหาดใหญ่
กระบวนการ (หมายเหตุ 3 กระบวนการ)	เทศบาลนคร
รางวัลชมเชย	
การให้บริการของเทศบาลแบบเบ็ดเสร็จ	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
การรับชำระภาษีท้องถิ่น	เทศบาลนครขอนแก่น
การให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	เทศบาลนครระยอง



รางวัล นวัตกรรมการให้บริการ



Best Practices

“ลดความเสี่ยง
รับชำระผ่านระบบ
K-Corporate
payment card”

การรับชำระค่าธรรมเนียม จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้วยบัตรธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ไทย (K-Corporate Payment Card)

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย



ความกังวลใจของประชาชนในการใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกับสำนักงานที่ดินประการหนึ่ง คือ ต้องนำเงินสดจำนวนมากไปจ่ายเป็นค่าธรรมเนียม ค่าภาษี และอากรแสตมป์ ซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหาย หรือความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเสียเวลาเดินทางไปมาระหว่างที่อยู่อาศัยหรือบริษัทกับธนาคาร เพื่อบีบเงินสดหรือแคชเชียร์เช็ค หลายคนคงเคยบ่นดัง ๆ ว่า “ราชการไทยนี้ไม่รู้จะเซยไปถึงไหน ควรจะอนุญาตให้เรียกเงินผ่านบัตรเครดิตได้เสียที”

และเมื่อถึงวันที่ความฝันเป็นจริง... กรมที่ดินได้แต่งตั้งคณะทำงานศึกษาช่องทางและวิธีปฏิบัติในการรับชำระเงินผ่านธนาคาร ซึ่งได้ทดลองค้นคิดหลายรูปแบบ ตั้งแต่การชำระเงินผ่าน ATM และ Internet แต่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ดีเท่าที่ควร จนในที่สุดได้พัฒนาความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยพัฒนาช่องทางการชำระเงินด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K- Corporate Payment Card) หรือ IP card โดยผู้ใช้บัตรต้องเปิดบัญชีฝากเงิน เฉพาะกับธนาคารกสิกรไทยเพื่อชำระค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมกับกรมที่ดิน

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

“K- Corporate - Debit Card”

อธิบดีกรมที่ดิน เป็นผู้นำแนวคิดในการคิดค้นให้มีการให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยออกแบบให้เปิดให้บริการการชำระเงินให้กับกรมที่ดินเมื่อมาจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรม ในรูปแบบการใช้บัตรธุรกิจ (Debit Card) ของธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องพกเงินสดในการทำธุรกรรมอีกต่อไป ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย ถูกโจรกรรม ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการออกเช็คเช็ค ถอนเงิน หรือถอนเงินเพื่อไปชำระค่าธรรมเนียมให้กรมที่ดิน และมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสูง และกรมที่ดินไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแก่ธนาคารกสิกรไทย จึงถือเป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งประสบความสำเร็จสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 93.2 % และเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระเงินค่าธรรมเนียม 81.8 % และเงินที่กรมที่ดินรับชำระผ่าน Debit card ของธนาคารกสิกรไทยเป็นเงิน 1,065 ล้านบาทในเวลา 7.5 เดือนที่เปิดบริการ

๑๒ ประโยชน์ที่ได้รับ

หลังจากที่ให้ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมและนิติกรรม ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากนวัตกรรมนี้คือ

ประชาชน

ที่มาทำธุรกรรมและนิติกรรมกับกรมที่ดินและบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่มีธุรกิจการขายบ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมซึ่งทำนิติกรรมครั้งละหลาย ๆ นิติกรรม และจ่ายค่าธรรมเนียมครั้งละมาก ๆ ลดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องไปติดต่อกับธนาคาร

กรมที่ดิน

ลดบุคลากรในการนับเงินสดครั้งละมาก ๆ ทำให้บุคลากรเหล่านี้สามารถไปทำงานอย่างอื่นได้

เป็นเรื่องที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่งที่กรมที่ดินมีแผนการขยายผลไปจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ที่มีการทำรายการเกิน 1,000 รายการต่อเดือนในอนาคต

“ พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง
เพื่อร่วมพัฒนาเศรษฐกิจไทย ให้ก้าวไกลสู่สากล ”



การปรับปรุงคุณภาพการบริการของกรมที่ดิน
คือหัวใจสำคัญที่มุ่งมั่นมาโดยตลอด

“มูลค่าเพิ่ม
ของธุรกิจ
ภาคสหกรณ์ไทย”

การตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ด้วยระบบ FAS และ CAD_PLAN

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

“ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจหลักในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรทั้งประเทศ ซึ่งมีจำนวน 13,462 หมู่ (ปี พ.ศ. 2552) และมีธุรกิจภาคสหกรณ์ทั้งประเทศรวมทั้งสิ้น 6,021 หมู่ (ณ มิถุนายน 2552) ”

การดำเนินการตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ต่าง ๆ ต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นรายเดือน/รายไตรมาส ส่งให้หน่วยงานปฏิบัติงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และหน่วยงานปฏิบัติจะต้องสรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เสนอต่อผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาให้แก่สหกรณ์ที่มีผลประกอบการไม่ดี เพื่อป้องกันสหกรณ์ล้ม หรือการบริหารผิดพลาด หรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสหกรณ์ให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น

การจัดทำรายงานทางบัญชีของสหกรณ์ต้องมีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถปิดบัญชีในแต่ละปีบัญชีได้อย่างรวดเร็ว จึงจะทำให้การวิเคราะห์ผลของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาด แต่การจัดทำบัญชีด้วยมือ หรือใช้โปรแกรมบัญชีที่ไม่รองรับธุรกิจสหกรณ์อย่างแท้จริงนั้น จะทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำบัญชีโดยเฉพาะในแง่มาตรฐานในการจัดทำบัญชี ซึ่งจะส่งผลให้การปิดบัญชีในแต่ละสิ้นปีนั้นใช้เวลานาน และผู้ตรวจสอบบัญชีของกรมฯ จะต้องใช้เวลาจำนวนมากในการแก้ไขตรวจสอบ และวิเคราะห์ความผิดพลาด เพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินนั้น และหากการปิดบัญชีไม่สามารถจัดทำได้รวดเร็ว เรื่องของการประชุมใหญ่ของสหกรณ์ตลอดจนการปันผลเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกก็จะล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่สหกรณ์พบมาเป็นเวลานาน อีกทั้งข้อมูลที่ต้องวิเคราะห์และจัดทำเป็นรายงานเสนอผู้บริหารมีจำนวนมาก และอาจได้รับข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันหรือมีโอกาสผิดพลาดสูง เพราะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่ขาดความเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ ดังนั้นการนำไปใช้เพื่อการตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารงานของสหกรณ์อาจไม่ถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบ และสมาชิกของสหกรณ์ได้

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ จึงได้คิดค้นและออกแบบความต้องการ โดยให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเขียนโปรแกรมระบบแผนและผลการปฏิบัติงาน (CAD_PLAN) ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ สามารถจัดเก็บข้อมูลและรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้โดยตรงด้วยความถูกต้องผ่านระบบ Internet ในทันทีที่จัดทำรายงานเสร็จในแต่ละขั้นตอน (แบบ Real Time) และเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหาร ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สามารถนำข้อมูลมาประมวลผล เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละสหกรณ์ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร รวมทั้งช่วยในการศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และช่วยผู้บริหารให้สามารถวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานและการแก้ไข ปัญหาที่เหมาะสมเพื่อควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ทันการณ์ หรือสามารถให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายได้ ที่สำคัญสามารถลดค่าใช้จ่าย ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานส่งผลให้สามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลงได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานบริการของหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม และสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยเฉพาะความมั่นคงของสหกรณ์

“ ...ปัจจุบันนี้เป็นยุคของไอที ในเรื่องการพัฒนาระบบบัญชีเป็นหน้าที่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ก็จะต้องมีการออกแบบ ซึ่งเมื่อก่อนต้องทำด้วยมือ แต่ปัจจุบันเป็นการทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และเราจะมีการติดตามพลอยอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่ก็ได้รับความพึงพอใจในการนำระบบบัญชีไปใช้ เราจะมีเจ้าหน้าที่ไปดูแลให้หลังการติดตั้งระบบโดยไม่คิดมูลค่า นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาการตรวจสอบบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ก็จะทำให้การตรวจสอบเร็วยิ่งขึ้น... ”

คำกล่าวที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาประสิทธิภาพสหกรณ์ไทย ให้มีความทันสมัย ของนายสิงห์ทอง ชินวรรังสี อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

การพัฒนาและเผยแพร่ องค์ความรู้ ด้านพฤกษศาสตร์

พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ สำนักพระราชวัง

“การปรับเปลี่ยน
เป็นแหล่งศึกษาดูงาน
สถานที่รวบรวมองค์ความรู้
ด้านพฤกษศาสตร์
เป็นการเผยแพร่วิธีการ
ทำงานตามแนวพระราชดำริ
ในอีกทางหนึ่ง”

พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์เป็นพระราชฐานต่างจังหวัดที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ใช้เป็นที่พักในโอกาสที่เสด็จพระราชดำเนินแปรพระราชฐานมาประทับแรมที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทรงงานและเยี่ยมเยียนราษฎรในเขตภาคเหนือ รวมทั้งเพื่อรับรองพระราชอาคันตุกะที่เข้ามาเจริญสัมพันธไมตรีกับไทยในโอกาสต่าง ๆ และเนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีอากาศเย็นสบาย ภูมิประเทศสวยงาม พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์จึงเป็นแหล่งปลูกกุหลาบที่สำคัญ กุหลาบที่นำมาปลูกส่วนใหญ่จะเป็นพันธุ์ที่สั่งมาจากต่างประเทศนับเป็นเวลาหลายสิบปีแล้ว ทำให้พันธุ์กุหลาบที่นำมาปลูกมีมากกว่า 340 สายพันธุ์

จากพระราชดำริของสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงเห็นควรเปิดพระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้สำหรับผู้เยี่ยมชมและประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งพันธุ์กุหลาบต่างประเทศและพรรณไม้ดอกเมืองหนาวนานาชนิด ซึ่งประชาชนคนไทยน้อยคนนักที่จะมีโอกาสได้ไปเยี่ยมชม ณ ต่างประเทศ รวมทั้ง ทรงมีพระราชประสงค์ให้พระตำหนักเป็นที่เผยแพร่ความรู้ทางด้านพฤกษศาสตร์ วิธีการบำรุงดูแลรักษาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการศัตรูพืชแบบ IPM ที่เน้นใช้วิธีการแบบชีววิธี (Biological control)

ปัจจุบันมีจำนวนประชาชนทั่วไปเข้าเยี่ยมชมเฉลี่ยประมาณ 283,964 คนต่อปี โดยแยกเป็นชาวไทยประมาณ 258,632 คน ชาวต่างประเทศประมาณ 25,332 คน และผู้เข้ามาศึกษาดูงานประมาณ 790 คนต่อปี นอกจากนี้ ยังมีนักศึกษาฝึกงานประมาณ 75 คนต่อปีด้วย (ข้อมูลจากปี พ.ศ. 2549 – 2552)

๑๐ นวัตกรรมการให้บริการ

“การเผยแพร่องค์ความรู้” โดยการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้าชมได้ทุกวัน จากที่เคยเปิดให้บริการเฉพาะวันศุกร์-เสาร์-อาทิตย์ พร้อมกับปรับระบบบริหารจัดการใหม่ให้สอดคล้องกับแนวคิดในการเปลี่ยนเป็นสถานที่เรียนรู้แก่บุคคลทั่วไป

การประชาสัมพันธ์ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพระตำหนัก ทั้งสถานที่ตั้ง ภูมิประเทศ สภาพอากาศ ข้อห้าม กฎระเบียบต่าง ๆ ระยะเวลาในการเข้าเยี่ยมชม ฯลฯ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ www.bhubingpalace.org แผ่นพับ นิตยสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ วิทยูและรายการโทรทัศน์ เป็นต้น ทำให้ผู้เยี่ยมชมได้รับทราบข้อมูลและเตรียมตัวได้อย่างเหมาะสม เกิดความสะดวก และสามารถขอรับบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

การอำนวยความสะดวกในการเยี่ยมชม ได้จัดให้มีบริการเช่าชุดในกรณีผู้เยี่ยมชมแต่งกายไม่สุภาพ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าชมโดยไม่ต้องเดินทางออกไปหาเช่าชุดจากร้านค้าภายนอก เพื่อมิให้เสียเวลาและสามารถเข้าชมพระตำหนักได้ทั่วถึงและนานขึ้น

การให้ความรู้เกี่ยวกับพฤกษศาสตร์ จัดให้มีรถไฟฟ้าบริการพาเที่ยวชมสำหรับผู้เยี่ยมชมทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ ตลอดจนมีบริการรถเข็นฟรีสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และมีวิทยากรคอยบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ ระหว่างทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้ความรู้แก่ประชาชนระหว่างการเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ในพระตำหนัก ซึ่งการให้บริการในส่วนนี้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

การเป็นแหล่งเรียนรู้ พระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์นอกจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวให้กับประชาชนทั่วไปแล้วยังเป็นแหล่งศึกษาดูงานเพื่อเผยแพร่แนวคิดการพัฒนาด้านการเกษตรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งเป็นแหล่งฝึกงานให้แก่นักศึกษาด้านพฤกษศาสตร์อีกด้วย เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการศัตรูพืชแบบผสมผสาน (IPM: Integrated Pest Management) ที่เน้นใช้หลักการแบบชีววิธี (Biological Control) โดยการใช้แมลงที่มีประโยชน์ (Beneficial Insects) เช่น แมลงตัวห้ำ ตัวเบียน ไปควบคุมและลดจำนวนประชากรของแมลงศัตรูพืช การใช้น้ำยาซึ่งผลิตจากสมุนไพรเพื่อป้องกันกำจัดแมลง การสอนวิธีการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพขึ้นใช้เองเพื่อลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นแนวทางในการทำงานที่นำไปสู่การเกษตรที่ยั่งยืน (Sustainable Agriculture) เป็นต้น

รวมทั้ง การนำแนวคิดในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประชาชน โดยการนำความรู้เกี่ยวกับแนวทางตามพระราชดำริต่าง ๆ เช่น การลดการใช้สารเคมีมีพิษทางการเกษตรโดยวิถีธรรมชาติ การผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพจากเศษพืชหรือขยะ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปประยุกต์และปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม และเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน



๑๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของพระตำหนักภูพิงคราชนิเวศน์จากสถานที่ซึ่งเป็นเขตหวงห้าม กลายเป็นสถานที่ศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เปิดกว้าง และที่สำคัญเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ทางด้าน วิทยาศาสตร์ ของพันธุ์พืชนานาชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกุหลาบและพันธุ์ไม้ดอกเมืองหนาวนานาพันธุ์ ตลอดจนเป็นการศึกษาเรียนรู้แนวทางตามแนวพระราชดำริด้านเกษตรกรรมที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ รวมถึง มีการปฏิรูปการบริหารจัดการทั้งการนำแนวคิดการประชาสัมพันธ์ การปรับวิธีการให้บริการ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีจิตบริการ (Service mind) การนำเทคนิคพัฒนาบุคลากรมาปรับใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลง ไปสู่รูปแบบของสถานที่ศึกษาแหล่งเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ อีกทั้งยังให้ความเพลิดเพลิน หรือเป็นแหล่ง พักผ่อนหย่อนใจ และกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญทางด้านการเกษตรกรรมอีกด้วย

การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์เช่นนี้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก โดยอยู่ในระดับดีมาก คือ ร้อยละ 95 ประกอบกับได้มีการจัดทำแผนการปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ด้วยการวางแผนการปลูกไม้ดอกไม้เมืองหนาวนานาพันธุ์อย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นสถานที่เยี่ยมชมและศึกษาหาความรู้ได้ตลอดทั้งปี ทำให้การบริหารจัดการมีความชัดเจน และรวดเร็วมากขึ้น

www.bhubingpalace.org

“ศูนย์ข้อมูลจราจร
ในมือคุณ”

การให้บริการข้อมูล ด้านการจราจรและขนส่ง แบบ real time ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

ปัญหาการจราจร เป็นปัญหาที่มีผลกระทบในวงกว้างทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ปัจจุบันหลายหน่วยงานพยายามเร่งแก้ปัญหาดังกล่าว แต่เนื่องจากปริมาณยานพาหนะที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาความคับคั่งของการจราจร

“ระบบการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ หรือ Intelligent Transportation System: ITS” คือ ระบบเทคโนโลยีที่หลายประเทศทั่วโลก นำมาใช้เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาจราจร เช่น การขนส่งสินค้า หรือการขนส่งมวลชน และรวมถึงความอัจฉริยะที่ใส่เข้าไปในโครงสร้างพื้นฐานด้านการจราจรและตัวยานพาหนะเองอีกด้วย นอกจากนี้ ITS ยังส่งผลทางอ้อมต่อการลดและป้องกันอุบัติเหตุ การลดปัญหามลภาวะ และการประหยัดพลังงาน

แต่ที่ผ่านมา หน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบด้านการจราจรและขนส่งได้นำระบบ ITS มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาจราจร ซึ่งเป็นการลงทุนของหน่วยงานภาครัฐที่ตอบสนองเฉพาะภารกิจของหน่วยงานเท่านั้น ยังไม่มีการเชื่อมต่อเป็นระบบในภาพรวมทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการลงทุนติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของแต่ละหน่วยงาน ข้อมูลมีความขัดแย้งกันเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งของหน่วยงานอื่น ๆ ได้เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านการดำเนินการ ช่วงระยะเวลาการให้บริการ การลงทุน กฎระเบียบต่าง ๆ

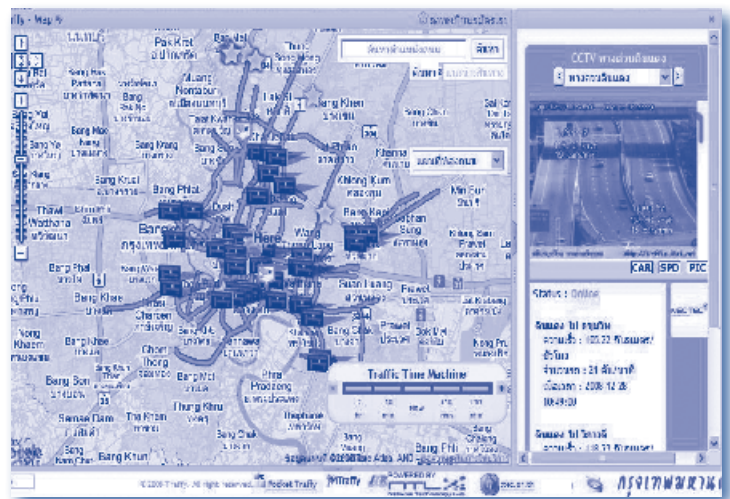
ที่เกี่ยวข้อง และหากสามารถเข้าถึงได้ก็จะมีค่าใช้จ่ายสูง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ประชาชนขาดข้อมูลก่อนและระหว่างการเดินทางที่ถูกต้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกเส้นทางการเดินทางที่ดีที่สุด

◎ แนวทางการพัฒนานวัตกรรม การให้บริการ

“การบูรณาการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ” สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนา ระบบ ITS และเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะของหน่วยงานด้านการจราจรและขนส่งทั้งภาครัฐและเอกชน โดยได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อการบูรณาการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ (แบบอัตโนมัติ) ของหน่วยงานด้านการจราจรและขนส่ง

Intelligent Transportation System

“การรายงานสภาพจราจรแบบ Real Time” ได้พัฒนาการให้บริการข้อมูลด้านการจราจรและขนส่ง : เรื่องการรายงานสภาพจราจรแบบ Real Time ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เรียกว่า “ระบบขนส่งอัจฉริยะ : ITS” มาปรับใช้ เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาจราจร โดยผู้ใช้รถใช้ถนนสามารถตรวจสอบสภาพการจราจรในแต่ละเส้นทาง รายงานอุบัติเหตุได้ด้วยตนเอง เพื่อจะได้ช่วยในการเตรียมความพร้อมก่อนออกเดินทาง



“การบูรณาการการทำงาน” สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้มีการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) หน่วยงานด้านการจราจรและขนส่ง เช่น กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมทางหลวง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นต้น หน่วยงานท้องถิ่น เช่น เมืองพัทยา เพื่อประสานความร่วมมือและทำความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน การออกแบบระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลการจราจรที่มีความแตกต่างกันให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ การรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ และทำการประเมินเบื้องต้นเพื่อพิจารณานำมาจัดทำเป็นระบบรายงานสภาพจราจรแบบ Real Time โดยทำการเผยแพร่ข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งของทุกหน่วยงานผ่านระบบเดียว ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.itsotp.net และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

◎ ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการพัฒนาระบบรายงานสภาพจราจรแบบ Real Time นี้ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบายและมาตรการด้านการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นฐานข้อมูลเดียวกันได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ รวมทั้ง ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนสามารถเข้าใช้บริการได้ฟรี เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็วได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถวางแผนเส้นทางได้ สามารถค้นหาถนน สถานที่ ส่งผลให้ลดเวลาในการเดินทาง ลดความสิ้นเปลืองพลังงาน โดยได้พิจารณาจากสถิติของผู้ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.itsotp.net เข้าใช้บริการจำนวน 110,163 ครั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พ.ย. 53) และผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ m.itsotp.net เข้าใช้บริการจำนวน 384,835 ครั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พ.ย. 53)

“ ทาง สนข. ถือเป็นความภูมิใจหนึ่งในผลงานอินโบว์แดง ที่ได้พัฒนาระบบบริการนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังคำนิยมขององค์กร..
ทุกนาที หัวใจเต้น เพื่อความสุขของผู้อื่น ”

การให้คำปรึกษาเพื่อสร้าง ความมั่นคงแบบยั่งยืนแก่สหกรณ์ (SEVA 2009)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

สภาพการณ์ของโลกในปัจจุบันได้ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงในหลายมิติทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแทบจะทุกวินาทีนั้น ได้ก่อให้เกิดการปรับตัวขององค์กรต่างๆ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะภาคธุรกิจ และธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจ คือ ธุรกิจสหกรณ์ไทยที่มีคนราว 10 ล้านคนเกี่ยวข้อง หากจะทำให้สหกรณ์ดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จในเชิงธุรกิจ สหกรณ์ควรปรับตัวอย่างไรเพื่อให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และทำให้ธุรกิจมีคุณภาพ เพราะคุณภาพ คือ ความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว

๑ การปลูกฝังการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสหกรณ์

หากพิจารณากระบวนการสหกรณ์ไทยในเชิงปริมาณแล้วจะเห็นว่า สหกรณ์ของไทยมีจำนวนมาก โดยมีการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสหกรณ์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เฉพาะจำนวนสหกรณ์ที่จดทะเบียนมีถึง 1.3 หมื่นสหกรณ์ ด้วยจำนวนสมาชิก 10 ล้านคน ซึ่งประมาณกันว่า หากครอบคลุมไปถึงภายในครัวเรือนสมาชิกด้วยแล้ว บทบาทของสหกรณ์ที่จดทะเบียนนี้น่าจะเกี่ยวข้องกับชีวิตประชาชนไทยไม่น้อยกว่าครึ่งประเทศ โดยส่วนใหญ่สหกรณ์จะกระจุกตัวอยู่ในภาคเศรษฐกิจหลักของประเทศ คือ ภาคการเกษตร แต่จากปริมาณสหกรณ์ที่มากมายนั้นกลับไร้พลังในเชิงเศรษฐกิจ โดยที่ธุรกิจของสหกรณ์หลายแห่งเอาตัวแทบไม่รอดไม่ได้ขนาดในเชิงธุรกิจและไม่สามารถแม้แต่จะพยุงรักษาตัวเองได้

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งและมั่นคง จึงได้สร้างเครื่องมือ SEVA : Social and Economic Value Added ขึ้น เพื่อให้สหกรณ์ได้นำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

SEVA 2009 เป็น simulation Model ที่เป็นเครื่องมือตรวจสอบมูลค่าเพิ่มขององค์กรเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาต่อยอดผลงานวิจัย โดยสามารถวิเคราะห์และวัดผลมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจและสังคมของสหกรณ์ภาคการเกษตรที่นำแนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added หรือเรียกว่า EVA) มาประยุกต์ใช้ พร้อมปรับเปลี่ยนมุมมองทางสังคม ให้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารทางการเงินของสหกรณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งหวังให้เกิดความมั่นคงอย่างยั่งยืนในระยะยาวของสหกรณ์ภาคการเกษตร ซึ่งก่อนหน้านี้จะมี SEVA 2009 นั้น ผู้บริหารขององค์กรจะต้องใช้ความสามารถส่วนตัวที่จะทำการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กร จะต้องเข้าใจทฤษฎีและหลักทางบัญชีและข้อมูลทางการเงินและเศรษฐศาสตร์เพื่อที่จะต้องตัดสินใจในการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถที่จะวิเคราะห์ได้ว่าธุรกิจของตนกำลังมีปัญหาหรือดำเนินด้วยดี มีมูลค่าเพิ่มเท่าไรแต่กว่าจะคอยให้ปิดบัญชีสิ้นงวดบัญชีอาจจะแก้ไขปัญหามาไม่ทันการณ์

SEVA 2009 นอกจากสามารถคิดคำนวณมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจขององค์กรพร้อมส่งสัญญาณภาพการสร้างหรือทำลายมูลค่าเพิ่ม และรายงานผลการสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจขององค์กรพร้อมกราฟได้ภายใน 1 นาทีแล้ว ยังให้ผู้ใช้สามารถจำลองสถานการณ์ การสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรพร้อมขับเคลื่อนมูลค่าเพิ่มต่อเนื่องถึงการจัดทำแผนการปฏิบัติการ (Action Plan) การสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจและสังคมขององค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานประกอบด้วยกระบวนการ 6 ขั้นตอนเริ่มตั้งแต่แปลงบดูล และบัญชีกำไร ขาดทุน เป็น Input เข้ากระบวนการขั้นตอนต่อไป คือ นำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 มาคำนวณมูลค่าเพิ่มและคำนวณต้นทุนของหนี้ทุน เงินทุนและมูลค่าเพิ่ม ขั้นที่ 3 คือ ประเมินผลมูลค่าเพิ่ม ขั้นที่ 4 คือ จำลองสถานการณ์โดยใช้กลยุทธ์เก็บเกี่ยวกำไร ประหยัดทุนหรือหว่านทุนหวังกำไร ขั้นที่ 5 คือ ขับเคลื่อนมูลค่าเพิ่มทางการเงิน ด้านการดำเนินงานและหรือด้านสังคม ขั้นที่ 6 แผนปฏิบัติการเพื่อแหล่งการขับเคลื่อนสู่แผนปฏิบัติการ แผนทางการ เช่น รายปี เป็นต้น

◎ การใช้ SEVA 2009

จากแนวความคิดในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าสูงสุดให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว และด้วยสหกรณ์เป็นองค์กรที่ก่อตั้งโดยสมาชิก ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของสหกรณ์ ทำให้การบริหารจัดการในบางครั้งอาจสร้างปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ของเหล่าสมาชิก เช่น สมาชิกในฐานะที่เป็นผู้ขายผลผลิตให้สหกรณ์ย่อมต้องการให้สหกรณ์รับซื้อผลผลิตในราคาสูง แรงจูงใจดังกล่าวส่งผลด้านลบต่อกำไรของสหกรณ์ และขัดแย้งกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในฐานะผู้ถือหุ้นที่ย่อมต้องการให้สหกรณ์สร้างผลกำไร และสามารถจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิก เป็นต้น ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดังกล่าวกระตุ้นแรงจูงใจของสมาชิกในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่สหกรณ์ ดังนั้น มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจและสังคม หรือ Social and Economic Value Added: SEVA จึงเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการของสหกรณ์ในการวิเคราะห์ที่มาและการจัดสรรผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ รวมทั้งงบประมาณ เพื่อการลงทุนทางสังคมให้กับสมาชิกให้เป็นไปอย่างยุติธรรม และลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น

SEVA วัฏจักรแห่งการสร้างความยั่งยืน : สหกรณ์จะสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนต่อเมื่อสหกรณ์สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมที่แวดล้อมสหกรณ์นั้น ๆ โดยมูลค่าเพิ่มนี้จะถูกขับเคลื่อนโดยตัวขับเคลื่อนมูลค่าทางการเงิน (Financial Value Drivers) ตัวขับเคลื่อนมูลค่าทางการดำเนินงาน (Operational Value Drivers) และตัวขับเคลื่อนมูลค่าทางสังคม (Social Value Drivers) โดยตัวขับเคลื่อนมูลค่า (Value Drivers) เหล่านี้ จะเป็นแนวทางการปฏิบัติ (Best Practice) ในการบริหารจัดการสหกรณ์ อันนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สหกรณ์



SEVA 2009 ไม่เพียงแต่สหกรณ์จำนวนกว่า 6,000 สหกรณ์ นำไปใช้ได้เท่านั้น บุคคลในวงการธุรกิจก็สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาด ง่ายต่อการทำความเข้าใจ เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถใช้ SEVA 2009 แบบออนไลน์โดยผ่าน Internet หรือออฟไลน์ โดยมีแผ่นซีดี แจกจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ไปติดตั้งได้

การดูแลผู้ป่วยจิตเวช ร่วมกับเครือข่าย ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต SINAP

โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์
กรมสุขภาพจิต

โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กที่ให้บริการด้านสุขภาพจิต จิตเวชและยาเสพติด เพื่อบำบัดรักษาผู้ป่วยจิตเวชที่อยู่ในสภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง โดยการให้บริการครอบคลุมในภูมิภาคตะวันออก ทั้ง 7 จังหวัด คือ จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา และสระแก้ว ซึ่งจากสถิติปรากฏว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 มีผู้ป่วยจิตเวชมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ทุกปี ปีละ 12-13%

“SINAP”

Sakaew Inter Network Assisting Program
กับการดูแลผู้ป่วยจิตเวช

ผู้ป่วยจิตเวช เป็นผู้ป่วยเรื้อรังที่ต้องได้รับยาอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานาน การดูแลผู้ป่วยสภาพที่เจ็บป่วยเรื้อรังจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการดำรงชีวิตของผู้ป่วยทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม และยังเป็นภาระในการดูแลที่กระทบต่อเศรษฐกิจครอบครัว ทำให้เกิดรายจ่ายเพิ่มขึ้นเนื่องจากการรักษาต้องใช้ระยะเวลานาน ซึ่งในทางการแพทย์ การรักษาผู้ป่วยจะหายได้เร็วและมีอาการที่ดีขึ้นต้องอาศัยครอบครัว ดังนั้น โรงพยาบาลจึงมีแนวคิดให้ผู้ป่วยรักษาตัวเองอยู่ที่บ้านโดยการดูแลของครอบครัวและชุมชน และคอยมารับยาในการบำบัด และพบแพทย์ในบางครั้ง แต่เนื่องจากสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลห่างไกลจากชุมชน การเข้าถึงบริการค่อนข้างลำบาก ไม่มีรถบริการสาธารณะ การเดินทางต้องจ้างรถนำผู้ป่วยไปโรงพยาบาล และต้องใช้คนพามาอย่างน้อย 2 คน รวมทั้ง ครอบครัวของผู้ป่วยจิตเวชในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ไม่แน่นอน ฐานะยากจน จึงเกิดสภาพปัญหาญาติผู้ป่วยไม่สามารถนำผู้ป่วยมาพบแพทย์เพื่อรักษาได้ตามนัด ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาตามกำหนด ส่งผลให้การรักษาขาดประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ป่วยมีอาการกำเริบมากขึ้น และต้องถูกส่งตัวกลับมาเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลอีกครั้ง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

“SINAP” หมายถึง ช่องว่างระหว่างเซลล์ประสาท 2 ตัว ความหมายทางวิชาการที่นำไปสู่การเรียกชื่อ “SINAP” ของโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ ที่นายแพทย์กรกต สัจจารักษ์ นายแพทย์ประจำโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบระบบโปรแกรมเชื่อมโยงเครือข่ายบริการสุขภาพจิตและจิตเวช โปรแกรม SINAP เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูลของผู้ป่วยจิตเวชที่ช่วยในการติดตาม ให้การดูแลรักษา ตลอดจนการไปเยี่ยมผู้ป่วยในชุมชน โดยข้อมูลต่าง ๆ จะมีการประสานงานเชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่าย

โปรแกรม SINAP ถูกนำไปให้เครือข่ายด้านสุขภาพของโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ ทั้งในโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ สถานีอนามัย องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นใช้ โดยขยายผลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่นนำไปปรับใช้ด้วย เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสระแก้ว สวนสราญรมย์ เป็นต้น

เครือข่าย : เบื้องหลังแห่งความสำเร็จ

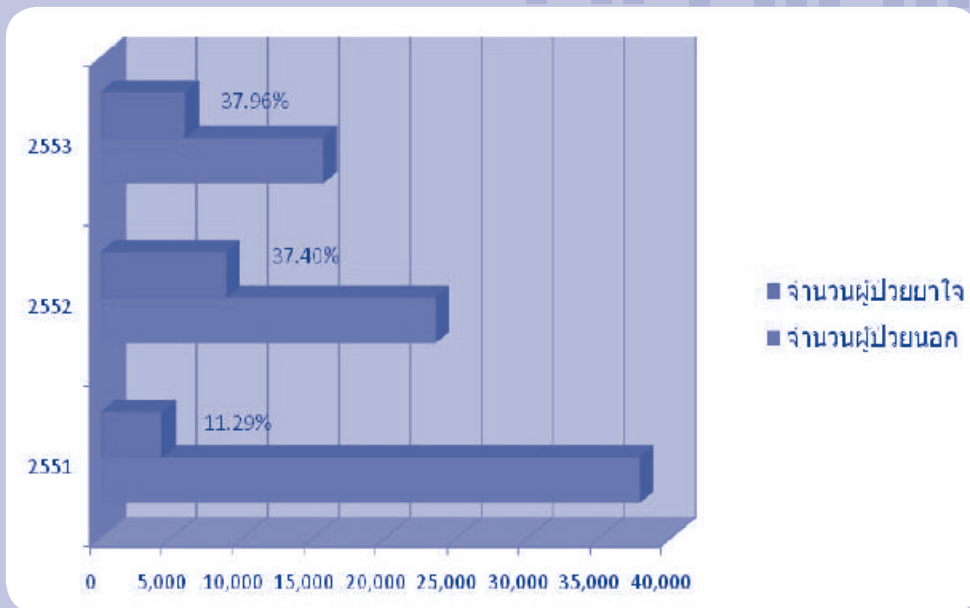
“ยาใจใกล้บ้าน” จึงเป็นอีกหนึ่งโครงการที่ทางโรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ได้ใช้ในการสร้างเครือข่ายนอกระบบสุขภาพ โดยมีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เทศบาล วัด ชมรมพิทักษ์จิต รวมถึง NGO ช่วยดำเนินการในการดูแลผู้ป่วยจิตเวชในชุมชนของตนเอง ทำให้ผู้ป่วยจิตเวชสามารถเข้ารับบริการคลินิกจิตเวชในโรงพยาบาลและสถานีอนามัยใกล้บ้าน โดยผ่านระบบการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต และใช้ข้อมูลที่ถูกต้องร่วมกันผ่านระบบโปรแกรม SINAP จึงทำให้การรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง

๑๒ ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้ป่วย การใช้ระบบโปรแกรม SINAP ในโครงการยาใจใกล้บ้าน ช่วยให้ผู้ป่วยจิตเวชและครอบครัวสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและง่ายขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปกลับโรงพยาบาลได้ถึง 60.9729 ล้านบาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 87.98 และยังได้รับยาตามนัดที่สถานบริการใกล้บ้าน ตามกำหนดเวลาแน่นอน 100%

ความคุ้มค่า การดูแลรักษาติดตามผู้ป่วยจิตเวชได้อย่างต่อเนื่อง บนฐานข้อมูลที่ถูกต้อง การประสานเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูล การสื่อสารระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน และสถานีอนามัย ในการวางแผนรักษาแบบบูรณาการ โดยใช้โปรแกรม SINAP ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยจิตเวช โดยจำนวนผู้ป่วยเก่าที่ต้องเข้ารักษาซ้ำที่โรงพยาบาลลดลงร้อยละ 58.68 จากปี พ.ศ. 2551 และมีสัดส่วนผู้ป่วยที่เข้าโครงการยาใจใกล้บ้านเพิ่มขึ้นตามลำดับ

จากปี พ.ศ. 2551 คิดเป็นร้อยละ 11.29 ของจำนวนผู้ป่วยนอกที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล จนกระทั่งปี พ.ศ. 2553 คิดเป็นร้อยละ 37.96 ทำให้โรงพยาบาลสามารถลดค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้ป่วยในลงคิดเป็นร้อยละ 92.31 จาก 4,907,908.8 บาท เหลือเพียง 377,226 บาท



การสร้างความยั่งยืน มีการประชุมร่วมระหว่างเครือข่าย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการเปลี่ยนแปลงในการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่เป็นรูปธรรม ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของร่วมกัน รวมทั้งมีการเผยแพร่แนวคิดการดูแลผู้ป่วยจิตเวชร่วมกับเครือข่าย โดยผ่านโปรแกรม SINAP นี้ เพื่อให้เป็นแบบอย่างของโรงพยาบาลจิตเวชอื่น นำไปประยุกต์ใช้พัฒนาระบบของตนเองต่อไป

**“ การดูแลผู้ป่วยโดยครอบครัวและชุมชน
จะทำให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น และสามารถกลับมา
ใช้ชีวิตได้ดังเดิม ไม่เป็นการกักขัง ”**

เป็นแนวคิดที่สำคัญที่ทำให้โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์ก้าวไปสู่หน่วยงานต้นแบบในการดูแลผู้ป่วยจิตเวชร่วมกับเครือข่ายชุมชนเป็นการลดช่องว่างระหว่างบริการ เครือข่ายสาธารณสุข และขยายผลเพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับชุมชนในการดูแลผู้ป่วยจิตเวชต่อไป

การดูแลและช่วยเหลือน เด็กกำพร้า แรกเกิดถึง 5 ปี



.....
สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท เป็น
หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2496 ในสมัยจอมพล ป.พิบูล
สงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี เป็นสถานสงเคราะห์
เด็กอ่อนแห่งแรกที่ให้การอุปการะเด็กกำพร้าที่ถูก

ทอดทิ้ง หรือพ่อแม่ไม่สามารถให้การเลี้ยงดูได้ ครอบครัวประสบปัญหา รวมทั้งเด็กเร่ร่อนและพลัดหลง
ทั้งเด็กชายและเด็กหญิง อายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 5 ปี ในพื้นที่จังหวัดภาคกลาง ปัจจุบันสถานสงเคราะห์
เด็กอ่อนพญาไทย้ายไปสร้างใหม่ในพื้นที่ของสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี

“เด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์ มีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร”

สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท มีภารกิจหลัก ดังนี้

1. รับเด็กที่ถูกทิ้งและประสบปัญหาทางสังคม ที่ถูกนำส่งมาจากสถานีตำรวจ โรงพยาบาล
บ้านพักเด็กและครอบครัว พัฒนาสังคมจังหวัดต่าง ๆ ในเขตภาคกลาง และแม่ของเด็ก
โดยมีเด็กเข้ารับการอุปการะเฉลี่ยประมาณ 13 คนต่อเดือน
2. เลี้ยงดูเด็กด้วยความพร้อมในปัจจัยทั้งสี่ด้าน โดยมีพยาบาล นักจิตวิทยา นักพัฒนาการ
พิเลี้ยงเด็กให้การดูแลเด็กอย่างใกล้ชิด ทั้งด้านอาหาร โภชนาการ สุขอนามัย สุขภาพวัคซีน
เครื่องนุ่งห่ม ความเป็นอยู่ โรงเรียน สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการเลี้ยงดูเด็ก
3. ส่งเด็กออกสู่ครอบครัว ติดตามประวัติเด็กเพื่อให้การช่วยเหลือด้านสังคมรายครอบครัว เช่น
ออกสืบหาติดตามบิดามารดาและญาติเพื่อให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือกรณีที่สามารถติดตาม
ครอบครัวได้และครอบครัวมีสภาพตั้งใจที่จะรับกลับไปเลี้ยงดู
4. ส่งเด็กเข้าไว้ในความดูแลของครอบครัวอุปการะ เพื่อให้การอุปการะเลี้ยงดูเด็กชั่วคราว ใน
ระหว่างติดตามหาครอบครัวเดิม หรือหาครอบครัวบุญธรรม ซึ่งเด็กจะได้รับการเลี้ยงดูอย่าง
ใกล้ชิดจากครอบครัวอาสาสมัคร
5. จัดหาครอบครัวบุญธรรมเป็นครอบครัวทดแทน กรณีไม่สามารถติดตามหาครอบครัวเดิม
ของเด็กได้ หรือติดตามได้แต่ครอบครัวไม่พร้อมและไม่ประสงค์จะรับเด็กกลับไปอุปการะเอง

หลายคนคงไม่เคยทราบว่าความเป็นอยู่ของเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์เป็นอย่างไร เรื่องราวของเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์ **เริ่มต้นขึ้นเมื่อเด็กที่ถูกทิ้งในที่สาธารณะหรือ** หลงคลอດที่โรงพยาบาลถูกส่งตัวเข้าสถานสงเคราะห์ เด็กจะถูกทำประวัติ พร้อมถ่ายรูป บั้มลายนิ้วมือหรือลายเท้า ตั้งแฟ้มประวัติ ตั้งชื่อที่เพระ ความหมายดี มีความเหมาะสม และทันสมัยให้เด็ก จากนั้นจะส่งไปตรวจสุขภาพทั้งซั้งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความยาว รอบศรุษะ เจาะเลือด และตรวจร่างกายทั่วไป ซึ่งหากพบว่าเด็กมีอาการเจ็บป่วยจะได้รับ การรักษาทันทีหรือหากจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากกุมารแพทย์ก็จะถูกส่งไป โรงพยาบาลทันทีโดยสถานสงเคราะห์จะมีพนักงานขับรถเวรตลอด 24 ชั่วโมง

และตามมด้วยงานสงเคราะห์ โดยเป้าหมายแรก คือ การติดตามประวัติเด็ก เพื่อส่งเด็กคืนสู่ครอบครัวเดิมหากครอบครัวพร้อมและสามารถเลี้ยงดูเด็กได้ด้วย ความ เต็มใจ กรณีที่ไม่สามารถติดตามครอบครัวหรือญาติที่แท้จริงของเด็กได้ หรือตามเจอ แต่ไม่พร้อมรับกลับไปเลี้ยงดู ก็จะเป็นหน้าที่ของสถานสงเคราะห์พิจารณาส่งเด็กสู่ครอบครัว บุญธรรมต่อไป และในระหว่างติดตามหาครอบครัวเดิมและครอบครัวบุญธรรมเด็กอาจ ไปอยู่กับครอบครัวอุปการะก่อนได้ ซึ่งเป็นครอบครัวอาสาสมัครเป็นที่พักพิงชั่วคราวที่ เด็กจะได้รับการดูแลอย่างอบอุ่นเสมือนบุตรหลาน แทนการอยู่ในสถานสงเคราะห์ที่มีเด็ก จำนวนมาก ส่วนกรณีเด็กไม่สามารถไปสู่ครอบครัวเดิมและครอบครัวบุญธรรมได้ และโตเกินอายุ 5 ขวบ จะต้องย้ายออกไปสู่สถานสงเคราะห์เด็กโต ณ บ้านราชวิถี สำหรับเด็กผู้หญิง บ้านมหาเมฆที่ซอยสวนพลูสำหรับเด็กชาย หรือบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรีต่อไป

กระบวนการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นไม่ได้ หมายความว่าสามารถส่งเด็กไปสู่ครอบครัวได้ทุกคน เพราะปัจจุบันสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไทมีเด็ก อยู่ในอุปการะจำนวน 317 คน เป็นเด็กชาย 217 คน เด็กหญิง 100 คน ซึ่งไม่สอดคล้องกับจำนวน เจ้าหน้าที่ที่มีน้อย โดยมีอัตราส่วนเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก เท่ากับ 1 : 10 ทำให้การดูแลเด็กไม่สามารถทำได้ อย่างทั่วถึง และดูแลเป็นรายคนได้ เด็กส่วนใหญ่ จึงถูกเลี้ยงอยู่บนเตียงโดยเฉพาะเด็กอ่อนส่งผลให้ กล้ามเนื้ออ่อนแรง มีพัฒนาการช้า ส่งผลให้มีเด็ก วัย 3 ขวบครึ่งสามารถเข้าโรงเรียนได้เพียง 40% และที่สำคัญเรื่องความปลอดภัย ของเด็กโดยเฉพาะการอาบน้ำ เด็กมีความเสี่ยงที่อาจจมน้ำและน้ำเข้าหูได้ (จากสถิติ ในแต่ละสัปดาห์ส่งเด็กไปตรวจหู 40-50 ราย) และการป้อนอาหาร ที่เด็กบางราย อาจถูกละเลยและได้ทานอาหารไม่อร่อยหรือได้รับบาดเจ็บจากการที่เจ้าหน้าที่ต้องเร่งรีบ ป้อนอาหาร รวมทั้ง การสร้างและเตรียมความพร้อมให้เด็กเพื่อกลับไปอยู่กับครอบครัวได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น เมื่อครอบครัวมารับ เด็กจะเกิดความกลัวและตกใจ (เด็กร้องไห้จ้าเมื่อถูกนำขึ้นรถทันที)



◎ คุณค่าของการให้การดูแลเด็ก

จากจำนวนเด็กที่มากและอยู่กันอย่างแออัด มีพี่เลี้ยงไม่เพียงพอ แม้เด็กจะได้รับการดูแลครบด้วยปัจจัยสี่ นั่นก็เป็นเพียงการดูแลทางกาย แต่เด็กไม่ได้รับความสุข ความอบอุ่น หรือได้รับการส่งเสริมทางอารมณ์ สังคม สติปัญญา เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลด้วยความรักและความเอาใจใส่ได้เป็นรายบุคคล รวมทั้งสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่เด็กซึ่งจะเป็นอนาคตของชาติต่อไป สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท จึงได้พัฒนาระบบการดูแลเด็กโดยการนำชุดนวัตกรรม 6+6 ด้าน มาใช้ร่วมกับการดูแลตามปัจจัยสี่ด้าน ซึ่งช่วยให้เด็กยังคงได้รับการดูแลที่เป็นมาตรฐาน โดยคำนึงถึงอารมณ์ จิตใจ ของเด็กที่จะต้องได้รับความรักความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดทั่วถึง ดังนี้



◎ **การนวดสัมผัสร่วมกับการฟังเพลง** เป็นการนวดโดยให้พี่เลี้ยงคอยลูบไล้สัมผัสอย่างใกล้ชิดด้วยความรัก ความเอาใจใส่ พร้อมกับพูดคุยโต้ตอบ ซึ่งจะช่วยให้ผ่อนคลาย และสร้างความสบายทั้งร่างกายและจิตใจให้เด็ก ที่สำคัญสามารถกระตุ้นพัฒนาการของเด็กให้ดีขึ้น

◎ **เตียงอาบน้ำเด็กอ่อน** เพื่อความปลอดภัยและสร้างความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการอาบน้ำให้เด็กที่มีจำนวนมาก โดยไม่ต้องรับน้ำหนักอุ้มเด็กอยู่ตลอดเวลา ทำให้เด็กมีความสุขเหมือนการอาบน้ำในกะละมัง และปลอดภัยโดยสามารถป้องกันการเกิดอันตรายน้ำเข้าหู สำลักน้ำ หรือจมน้ำได้

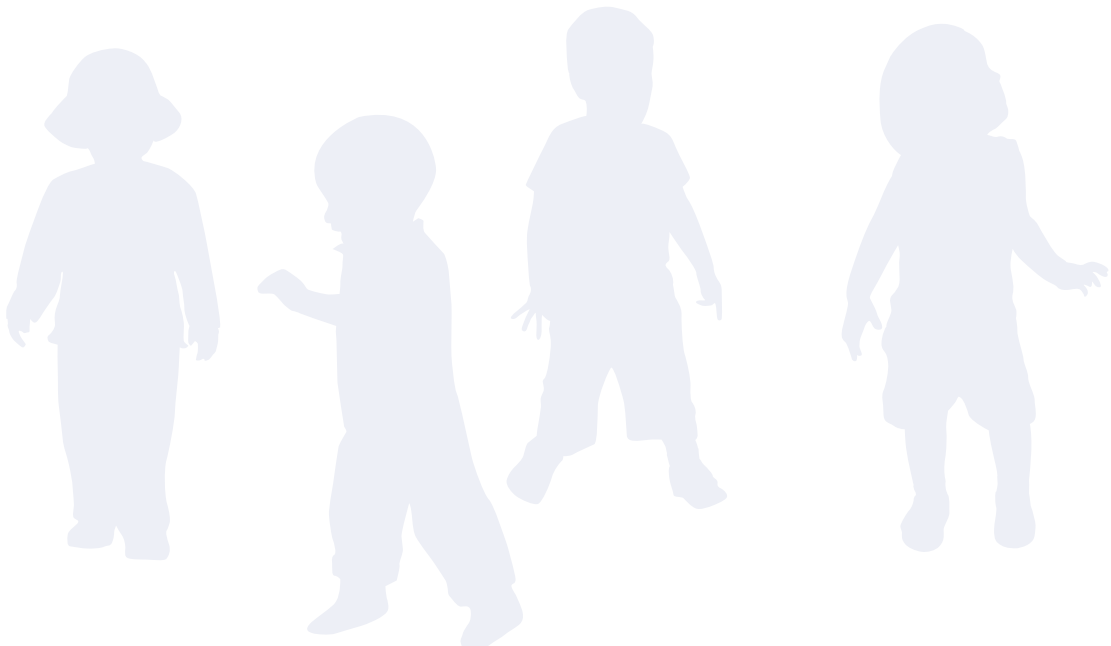
◎ **โต๊ะฝึกรับประทานอาหารเด็ก** เป็นโต๊ะที่สร้างขึ้นจากแนวคิดที่เห็นว่าการป้อนข้าวเด็กจำนวนมาก และพี่เลี้ยงต้องป้อนทีละคนทำให้ใช้เวลานานจึงจะครบทุกคน และบางคนอาจได้กินอาหารไม่อิ่มเพราะกินช้า ดังนั้น โต๊ะที่สร้างขึ้นได้ช่วยเสริม และสร้างให้เด็กได้เรียนรู้ สนุกสนานกับการฝึกรับประทานอาหารด้วยตัวเอง อีกทั้งยังช่วยให้เด็กได้รับประทานอาหารพร้อมกันทุกคน

◎ **ห้องสมุดของเล่น** เป็นห้องสมุดที่ไม่ใช่มีแต่หนังสือเหมือนห้องสมุดทั่วไปแต่มีของเล่นเพื่อให้เด็กได้สนุกสนานกับการเล่น สร้างจินตนาการ และกระตุ้นพัฒนาการ Play and Learn = เล่น เด็กจะได้เพลิดเพลินกับการเล่นและจินตนาการเพื่อฝึกฝน ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา การเรียนรู้ เรียนสี ข้างบนล่าง ซ้าย ขวา และอื่น ๆ

◎ **ห้องเตรียมความพร้อม** เป็นห้องที่จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กก่อนกลับสู่ครอบครัว สังคม โดยเด็กจะได้เรียนรู้ ดนตรี ศิลปะ เล่นสมมุติบทบาทพื้นฐานบางส่วนของความเป็นครอบครัว เช่น ในครัว เล่นหม้อข้าวหม้อแกง การรักษาพยาบาล ศิลปะ เล่นและเรียนรู้ร่วมกับพ่อแม่บุญธรรม ครอบครัวเด็กที่จะรับกลับไปเลี้ยงดู เป็นต้น ซึ่งจะสร้างความสุขและความคุ้นเคยให้แก่เด็กก่อนรับเด็กไปสู่ครอบครัวและครอบครัวบุญธรรมอย่างมีความสุขต่อไป

◎ **ศูนย์การเรียนรู้** เป็นการสร้างจำลองมุมต่าง ๆ ให้น่าสนใจตามโครงการที่ต้นแบบที่ TK Park เพื่อเป็นแหล่งพัฒนาการเรียนรู้ ทั้งการค้นหาคำตอบ การเล่นอย่างสนุกสนาน ศิลปะ และการฟังนิทาน เล่นนิทาน อ่านหนังสือ

“สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท ถึงแม้ยังคงเป็นที่อยู่อาศัยของเด็กกำพร้าที่ต้องการความเมตตา ความเอื้ออาทรจากสังคม และการรอคอยวันเวลาที่จะมีครอบครัวเหมือนคนอื่น ๆ แต่ก็ยังเป็นสถานที่พักพิงอันอบอุ่นของเด็กทุกคน ที่เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไทได้สร้างขึ้น เพื่อตอบสนองคำเรียกหาความสุข ความรัก ความอบอุ่นของเด็กกำพร้าเหล่านั้น...”



การให้คำปรึกษาแก่นักลงทุน ศูนย์ประสานการบริการ ด้านการลงทุน (OSOS)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน



๑๑ พัฒนาระบบบริการเพื่อการพัฒนาประเทศ

ที่ผ่านมาการเริ่มต้นธุรกิจ ผู้ประกอบการและนักลงทุนทั้งไทยและต่างชาติ ได้รับความลำบากในการติดต่อขอใบอนุญาตหรือใบรับรองต่าง ๆ จากทางราชการ เนื่องจากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากและอยู่กระจัดกระจายตามส่วนราชการต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก เสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการเดินทาง ติดต่อประสานงาน ส่งผลต่อต้นทุนการดำเนินการสูงขึ้น และการลงทุนเป็นไปอย่างล่าช้ากว่าจะได้ข้อมูลครบทุกหน่วยงาน

เพื่อแก้ปัญหาในการติดต่อประสานงานของผู้ต้องการดำเนินธุรกิจ และอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนทั้งไทยและชาวต่างประเทศ สำนักนายกรัฐมนตรี จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ประสานการบริการนักลงทุน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน และเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเป็นเลขาธิการ และมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ประสานการบริการนักลงทุน กำหนดแนวทางวิธีการ และรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารจัดการศูนย์ประสานการบริการนักลงทุน ประสานงาน และติดตามการจัดตั้งและการให้บริการของศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกระทรวงหรือหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนร่วมกับศูนย์ประสานการบริการนักลงทุนได้อย่างเป็นเอกภาพ และรวดเร็ว

ศูนย์ประสานการบริการนักลงทุน (OSOS) ลักษณะเป็นศูนย์บริการร่วมที่มีหน่วยงานภาครัฐจากหลายกระทรวงมาร่วมให้บริการ อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นหน่วยให้บริการที่เชื่อมโยงการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนแบบเบ็ดเสร็จ ณ สถานที่แห่งเดียว โดยนักลงทุนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายหน่วยงาน และให้บริการทั้งนักลงทุนรายใหม่หรือนักลงทุนเดิมที่ประสงค์จะขยายกิจการ ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน จะให้การช่วยเหลือและส่งเสริมแก่ผู้ที่สนใจมาลงทุนในประเทศไทย โดยให้คำปรึกษาและข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างครบวงจร ตั้งแต่การส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ทั้งด้านภาษีอากรและไม่ใช่อะไร การจดทะเบียนนิติบุคคล การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ใบอนุญาตตั้งโรงงาน การขอใช้ที่ดินก่อสร้างอาคาร ประกอบกิจการ สาธารณูปโภค ราคาเขต Free zone พิธีการศุลกากรจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านโครงการอุตสาหกรรม/นิคมอุตสาหกรรม (EIA Report) การขอใช้ไฟฟ้า น้ำประปา การจดทะเบียน อนุญาต อนุมัติ การรับเรื่อง - ส่งต่อคำขอของงบประมาณ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ AE (Account Executing) เพื่อช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนรายใหม่อย่างใกล้ชิด

One Start One Stop Investment Center

OSOS



OSOS ตั้งอยู่ที่ตึกสุริยวงจรี มีตัวแทนจาก 10 กระทรวง 21 หน่วยงาน มารวมตัวกันให้บริการแก่ผู้ลงทุน ณ ที่เดียวกัน ดังนี้

กระทรวงพาณิชย์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กระทรวงการคลัง

กรมศุลกากร / กรมสรรพากร / กรมสรรพสามิต

กระทรวงพลังงาน

กรมธุรกิจพลังงาน / กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ

กระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน / กรมโรงงานอุตสาหกรรม

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย / กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

กระทรวงมหาดไทย

กรมที่ดิน / กรมโยธาธิการและผังเมือง / การประปาส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค / การไฟฟ้านครหลวง

กระทรวงแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน / สำนักงานประกันสังคม

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

กระทรวงคมนาคม

กรมการขนส่งทางบก

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

การจัดตั้ง OSOS เป็นผลผลิตที่สำคัญของภาคราชการที่ช่วยพัฒนาประเทศชาติให้มีศักยภาพเทียบเท่ากับประเทศชั้นนำของโลก โดยเป็นหน่วยให้บริการที่ทำให้ผู้มาลงทุนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็วทั้งการขอรับคำปรึกษาหรือหาข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการได้เสร็จภายใน 1 วัน เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่นักลงทุน โดยเฉพาะนักลงทุนจากต่างประเทศ ทำให้สามารถเริ่มกิจการได้ในเวลาอันสั้น เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ เป็นการสร้างโอกาสในการแข่งขันให้แก่ประเทศ ช่วยดึงดูดให้นักลงทุนมาลงทุนมากขึ้น และที่สำคัญทำให้ประเทศชาติมีรายได้จากการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้มากขึ้นด้วย

“ บริการเบ็ดเสร็จเพื่อนักลงทุน
ส่งผลลัพธ์ต่อเศรษฐกิจของประเทศ ”



แม่จ๋า !!
หนูเป็นโรคตาซีเกียจ

“แม่จำ .. หนูเป็นโรคตาขี้เกียจ” เสียงร้องคร่ำครวญของเด็กๆ ที่พร่ำบอกผู้ปกครอง โรคตาขี้เกียจไม่ได้เกี่ยวอะไรกับความขยันของเด็กๆ เลย แต่เป็นอาการของโรคที่ทำให้ตาของเด็กมัวลง ซึ่งถ้าไม่ได้รับการวินิจฉัยและการรักษาที่ถูกต้อง และทันทั่วทั้งที่ อาจทำให้เกิดอาการมัวแบบถาวร และไม่สามารถแก้ไขได้เมื่อโต

ดวงตา คือ ประตู่แห่งการเรียนรู้โลกกว้าง เด็กปกติสามารถมองเห็นได้ตั้งแต่แรกเกิด พัฒนาการทางสมอง การเรียนรู้ หรือพัฒนาทางด้านร่างกาย ต้องอาศัยการมองเห็นเป็นสำคัญ ในการมองเด็กต้องใช้ตาทั้งสองข้างมองภาพในอัตราที่เท่าๆ หรือใกล้เคียงกัน ตาทั้งสองข้างจึงจะเจริญได้อย่างเป็นปกติ ถ้ามีเหตุอะไรก็ตาม ทำให้ตาทั้งสองข้างไม่ได้ใช้มอง หรือใช้ตาข้างใดข้างหนึ่งมองน้อยกว่าอีกข้างในช่วงตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ขวบ ก็จะทำให้ตาข้างที่ใช้ใช้น้อยกว่านั้นเจริญไม่เต็มที่ และมักว่าตาอีกข้างไปตลอดชีวิตได้ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยการผ่าตัด กินยา หยอดยา เลเซอร์ หรือวิธีการใด ๆ

ปัญหาที่ผ่านมา ถึงแม้โรคตาขี้เกียจจะสามารถป้องกันได้ แต่เนื่องจากเจ้าตัวไม่รู้ พ่อแม่ไม่รู้ จึงทำให้เด็กมีอาการของโรคนี้เพิ่มขึ้นมาก กลุ่มงานตา โรงพยาบาลตำรวจจึงเห็นถึงความสำคัญในการป้องกัน เพราะโรคนี้ถ้าวินิจฉัย และรักษาอย่างทัน่วงที ก็มีโอกาที่จะทำให้เด็กมองเห็นอย่างเป็นปกติ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากพ่อแม่ หรือผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเด็ก ๆ จากแนวคิดนี้จึงเป็นที่มาของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจใน “โครงการรักษตาน้อง”

● การทำงานเชิงรุก

กลุ่มงานตา โรงพยาบาลตำรวจ โดยทีมจักษุแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจาก “**การทำงานเชิงรับ**” ที่คอยรับการรักษาเด็กที่เป็นโรคตาที่เกี่ยวข้องนี้ที่โรงพยาบาล ปรับเปลี่ยนเป็น “**การทำงานเชิงรุก**” คือ เข้าไปให้ความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการคัดกรองเกี่ยวกับโรคตาที่เกี่ยวข้องให้แก่อาจารย์ในโรงเรียนที่อยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำนวน 8 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดปทุมวนาราม โรงเรียนวัดชัยมงคล โรงเรียนวัดสระบัว โรงเรียนสวนลุมพินี โรงเรียนปลุกจิต โรงเรียนวัดบรมนิวาส โรงเรียนวัดดวงแข และวัดปทุมวัน เพื่อเป็นการป้องกันโรคนี้แต่เนิ่นๆ

๑๑ สร้างการมีส่วนร่วม ความเป็นเจ้าของ

เพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของโครงการ โดยสร้างความตระหนักรู้ในความจำเป็นที่จะต้องช่วยกันป้องกันโรคตาที่เกียจในเด็กนักเรียน กลุ่มงานตา โรงพยาบาลตำรวจได้ให้ความรู้ในเรื่องโรคตาที่เกียจแก่บุคลากรในโรงเรียน โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องของดวงตา โรคตาที่เกียจ รวมถึงวิธีการตรวจความสามารถในการมองเห็น

วิธีการคัดกรองที่ทางกลุ่มงานตา โรงพยาบาลตำรวจนำมาใช้นี้ เป็นวิธีการง่ายๆ คือ การให้เด็กทดสอบการมองเห็นจากการอ่านหนังสือตามวิธีการตรวจสายตา และเมื่อพบว่าเด็กมีอาการ ซึ่งถ้าเป็นสาเหตุปัญหาจากการมีสายตาสั้นยาวไม่เท่ากัน ก็รักษาด้วยวิธีการใส่แว่นสายตา

เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินการ ทางโรงพยาบาลตำรวจได้มอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจคัดกรองให้แก่โรงเรียน เพื่อให้คุณครูสามารถตรวจคัดกรองเด็กนักเรียนได้ด้วยตนเอง โดยมีทีมจักษุแพทย์โรงพยาบาลตำรวจเป็นที่ปรึกษา ด้วยแนวทางนี้ก็จะทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งขึ้นและสามารถดูแลเด็กนักเรียนได้ด้วยตนเองตลอดไป

๑๒ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๒.๑ การป้องกัน

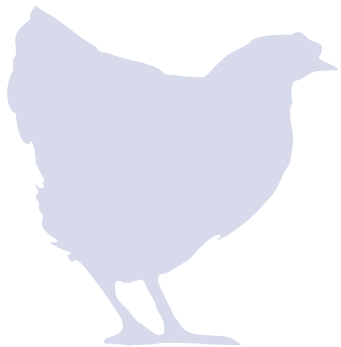
จากการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากตั้งรับ เข้าสู่โรงเรียน ทำให้อาจารย์ที่ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการทั้ง 8 โรงเรียนที่อยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน มีความรู้เรื่องโรคตาที่เกียจ และมีความสามารถในการตรวจคัดกรองความสามารถในการมองเห็นของเด็กนักเรียนได้ด้วยตนเอง 100 %

เด็กนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึง ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ในโรงเรียน จำนวน 1,556 คน ได้รับการตรวจคัดกรองความสามารถในการมองเห็น ทำให้พบว่า เด็กจำนวน 65 คน มีความสามารถในการมองเห็นผิดปกติ ซึ่งทางโรงพยาบาลตำรวจได้รับแจ้งจากทางโรงเรียน เพื่อจะได้รักษาและติดตามผลของการมองเห็นของเด็กต่อไป

๑๒.๒ ความคุ้มค่า

จากการที่อาจารย์สามารถคัดกรองความสามารถในการมองเห็นของเด็กนักเรียนได้ด้วยตนเอง ทำให้เด็กนักเรียน โรงเรียน และผู้ปกครอง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลเพื่อขอรับการตรวจที่โรงพยาบาล

ความเข้มแข็งของชุมชน การสร้างการมีส่วนร่วม ความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการ ของอาจารย์และโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงพยาบาลตำรวจกับชุมชนที่เกี่ยวข้อง และ เป็นการเสริมพลังให้โรงเรียนเข้มแข็งขึ้น โดยให้โรงเรียนมีความตระหนักในโรคตาที่เกียจในทุกๆระดับที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โรงพยาบาลตำรวจมีนโยบายจะขยายโครงการนี้ไปยังโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครทั่วทุกแห่งต่อไป



การควบคุมคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ เพื่อการส่งออก : ระบบตรวจสอบ ย้อนกลับอุตสาหกรรมไก่ Poultry Traceability

กรมปศุสัตว์

ภาคการเกษตรเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างรายได้สำคัญให้แก่ประเทศ ในยามที่เศรษฐกิจไทยอยู่ในภาวะคับขัน กรมปศุสัตว์ได้พัฒนาศักยภาพการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เพื่อขยายการส่งออกสินค้าปศุสัตว์ในตลาดโลก โดยการจัดให้มีระบบตรวจสอบย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งเรื่องนี้กำลังเป็นประเด็นสำคัญในการส่งออกสู่ตลาดโลก เพราะประเทศผู้นำเข้าทั่วโลกได้หยิบยกเรื่องการผลิตอาหารปลอดภัย เทคโนโลยีการตรวจสอบย้อนกลับตามมาตรฐานมาใช้เป็นเงื่อนไขข้อจำกัดการนำเข้าสินค้า การที่ไทยสามารถดำเนินการเรื่องนี้ได้จึงเป็นการสร้างโอกาสเชิงรุกอย่างมากให้กับประเทศในการส่งออกสินค้าด้านนี้ อันจะทำให้ประเทศรักษาความเป็นผู้นำในการส่งออกสินค้าเกษตรได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มการส่งออกที่กำลังมีปัญหาอยู่ในขณะนี้ ได้เป็นอย่างดี

ในปัจจุบันสินค้าปศุสัตว์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผลิตไก่เนื้อเพื่อการส่งออก มีการแข่งขันในต่างประเทศสูงมาก มีการใช้มาตรการในการกีดกันทางการค้าที่ไม่ใช่ระบบภาษี โดยการกำหนดคุณภาพสินค้า เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รวมทั้งต้องมีการผลิตและตรวจสอบสินค้าอาหารให้มีความปลอดภัยในกระบวนการผลิต ตลอดห่วงโซ่อาหาร (Food Chain) ดังนั้น ระบบตรวจสอบ

ย้อนกลับ (Traceability) จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยตรวจสอบติดตาม หรือตรวจสอบย้อนกลับคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ โดยเริ่มตั้งแต่การเลี้ยง การให้อาหาร กระบวนการผลิต กระบวนการจัดเก็บ การแปรรูป การจัดเก็บจนถึงการส่งต่อไปยังผู้บริโภค สามารถสืบค้นย้อนกลับถึงต้นเหตุของปัญหา สามารถเรียกกลับสินค้าเฉพาะมีปัญหาทั้งหมดได้อย่างรวดเร็วขึ้น เป็นการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยอาหารให้แก่ผู้บริโภค

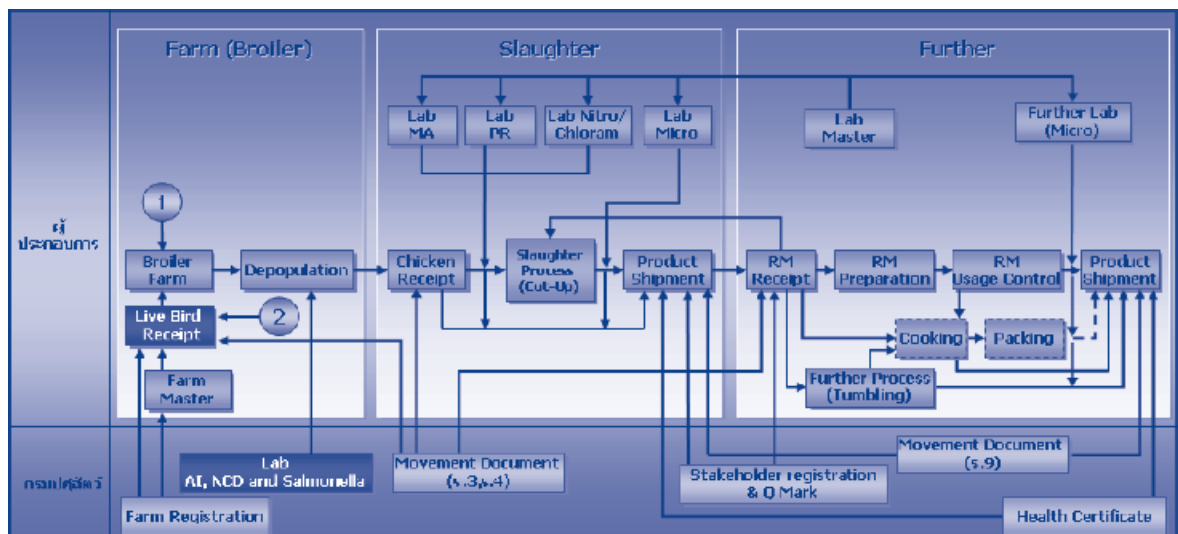
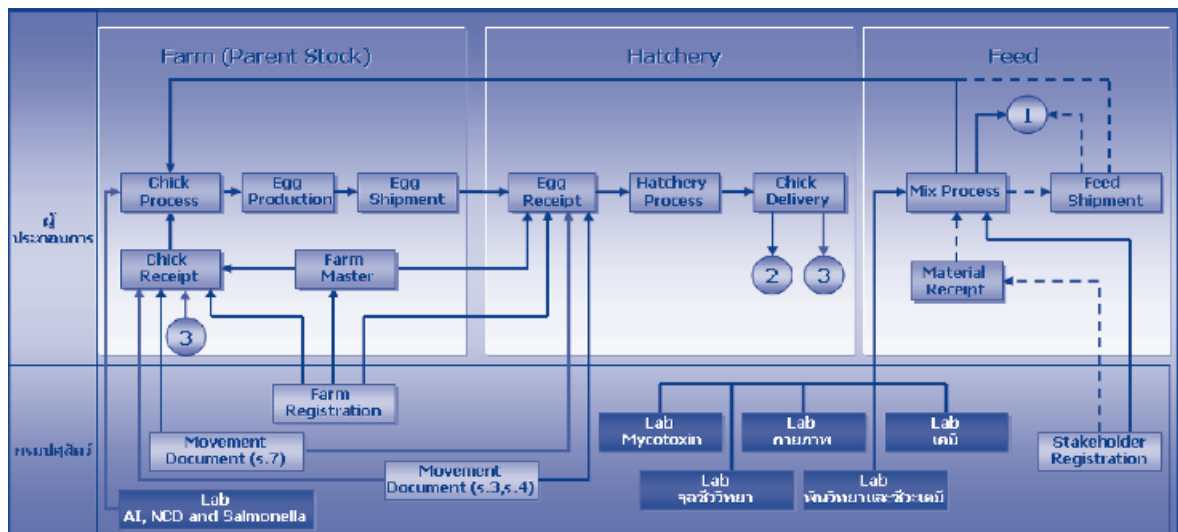
กรมปศุสัตว์จึงดำเนินโครงการระบบตรวจสอบย้อนกลับอุตสาหกรรมไก่ (Poultry Traceability) โดยพัฒนาระบบตรวจสอบย้อนกลับอุตสาหกรรมไก่ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบฐานข้อมูลกลางการควบคุมคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน เชื่อมโยงระบบไปยังผู้ประกอบการส่งออกสินค้าไก่ และผู้ประกอบการอื่นๆ ที่อยู่ในห่วงโซ่อาหาร ทำให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับ สายการผลิต ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

“e-Traceability”

กรมปศุสัตว์ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบย้อนกลับทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเรื่องความรวดเร็วในการสืบค้น ตรวจสอบย้อนกลับภายใน 10 นาที ทำให้สามารถรับการส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็น Batch ซึ่ง Export มาจากระบบงานเดิม ของผู้ประกอบการ จึงสะดวกสบายไม่ต้องคีย์ข้อมูลใหม่

ส่วนทางด้านกรมปศุสัตว์สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างรวดเร็ว โดยการนำข้อมูลตามมาตรฐานที่กำหนดมาเก็บในฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ แล้วย้ายผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เรียกดูข้อมูล และตรวจสอบย้อนกลับได้ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ถ้าสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสืบค้น การประมวลผลข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารกรมปศุสัตว์ และผู้ประกอบการในการซื้อเนื้อสัตว์ที่มีคุณภาพและปลอดภัย



การดำเนินโครงการ ใช้กระบวนการสมัครใจของผู้ประกอบการ โดยกรมปศุสัตว์มีการประชุมร่วมกับสมาคมที่เกี่ยวข้อง ชี้แจง ทำความเข้าใจ รับฟัง ข้อคิดเห็น และตั้ง Call Center เพื่อแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของระบบ โดยเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตรวจสอบย้อนกลับและเรียกกลับสินค้าด้วยเจ้าหน้าที่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ หรือจากผู้ซื้อในต่างประเทศ เป็นการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร หรือผู้ประกอบการ ฟาร์มพ่อแม่พันธุ์ โรงฟักไข่ ฟาร์มเลี้ยงไก่ โรงผลิตอาหาร โรงงานเชือด โรงงานแปรรูปเนื้อไก่และส่งออกเนื้อไก่ ข้อมูลใบรับรองหรือใบอนุญาตการเคลื่อนย้ายไก่เนื้อ/เนื้อไก่สด ข้อมูลการออกใบรับรองสุขอนามัยสินค้า โดยระบบนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นฐานข้อมูลประมวลผลตรวจสอบย้อนกลับ เรียกกลับสินค้า และสามารถอ้างอิงการนำเข้าข้อมูลจากผู้ประกอบการกับข้อมูลการตรวจจากห้องปฏิบัติการเพื่อการขอใบรับรองสุขอนามัยของกรมปศุสัตว์ได้

๑๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๑.๑ **ธุรกิจเกษตร** ความสามารถในการติดตามและตรวจสอบย้อนกลับตลอดห่วงโซ่อาหารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น ความสามารถในการระบุแหล่งที่มาและ/หรือปลายทางของการปนเปื้อนอย่างรวดเร็วหรือส่วนประกอบอาหารที่ไม่ถูกต้อง ช่วยให้เกิดการตอบสนองที่ชัดเจนรวดเร็ว การคุ้มครองผู้บริโภคสูงสุด และลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับห่วงโซ่อาหารและลดต้นทุนก่อนหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ การใช้ระบบมาตรฐานการสืบย้อนกลับกับธุรกิจ ยังสามารถปกป้องและขยายส่วนแบ่งทางด้านตลาดของตนเอง ด้วยหลักฐานที่ยืนยันถึงความสามารถในระดับสากล ที่บรรลุมาตรฐานด้านความปลอดภัยและคุณภาพ

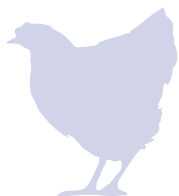
ในอนาคตประเทศผู้นำเข้าทั่วโลกจะหยิบยกเรื่องการผลิตอาหารปลอดภัยกับเทคโนโลยีการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) ตามมาตรฐานสากลมาใช้เป็นเงื่อนไขข้อจำกัดการนำเข้าสินค้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การส่งออกสินค้าเกษตรไทยโดยเฉพาะกลุ่มสินค้าอาหาร ดังนั้น การทำให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับสายการผลิตได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่การเลี้ยง การให้อาหาร กระบวนการผลิต กระบวนการจัดเก็บ การแปรรูป จนถึง การส่งต่อไปยังผู้บริโภค สามารถสืบค้นย้อนกลับถึงต้นเหตุของปัญหา และสามารถเรียกกลับสินค้าเฉพาะมีปัญหาทั้งหมดได้อย่างรวดเร็วขึ้น จะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประเทศผู้นำเข้าได้เป็นอย่างดี

๑๑.๒ **ภาครัฐ** ระบบตรวจสอบย้อนกลับจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สำหรับการวางแผน การควบคุม และการดำเนินงานในระบบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และช่วยพัฒนาการควบคุมคุณภาพสินค้า ตั้งแต่กระบวนการผลิตระดับฟาร์มจนถึงโรงงานและการส่งออกที่สำคัญ คือ ป้องกันปัญหาการกีดกันทางการค้า ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศไทยสามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศได้มากขึ้น

ทั้งนี้ โครงการระบบตรวจสอบย้อนกลับอุตสาหกรรมไก่ไทยนี้ ได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่องค์กรส่งเสริมอุตสาหกรรมเกษตรและปศุสัตว์ (Agriculture and Livestock Industries Corporation หรือ ALIC) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดูแลด้านข้อมูลของสินค้าเกษตรและปศุสัตว์ของประเทศญี่ปุ่น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและการขยายตลาดในอนาคต ส่งผลทำให้มีรายได้เข้าประเทศจากการส่งออกไก่ ปีละ 5 หมื่นล้านบาท และคาดว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ปีละ 5-10%

◎ **ประชาชน** สำหรับประชาชนทั่วไปในฐานะเป็นผู้บริโภค ทุกคนย่อมคาดหวังว่าสินค้าที่ซื้อมานั้นจะปลอดภัย ใช้งานได้ดีและคงไว้ซึ่งคุณภาพ ซึ่งระบบการสับย้อนกลับ ก็จะทำให้บริษัทต่างๆ ทำตามความคาดหวังเหล่านั้นได้ เมื่อใช้ร่วมกับระบบความปลอดภัยและระบบรักษาคุณภาพอื่นๆ มาตรฐานนี้จะช่วยบ่งชี้ถึงวัตถุดิบ จึงทำให้ง่ายขึ้นที่จะคัดเลือกวัตถุดิบที่ถูกต้องไปยังขั้นตอนต่อไปใน supply chain และถ้าหากมีปัญหาเกิดขึ้นการนำระบบการสับย้อนกลับมาใช้ก็จะช่วยค้นหาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหรือสินค้าที่ผิดพลาดได้ง่ายยิ่งขึ้น และขจัดมันออกไปจากระบบ supply chain ฉะนั้นระบบการสับย้อนกลับนี้ จึงเป็นการช่วยลดความเสี่ยงของผู้บริโภคในการบริโภคหรือใช้สินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั่นเอง

“ ระบบตรวจสอบย้อนกลับ
อุตสาหกรรมไก่ นวัตกรรมที่
สร้างขีดความสามารถทางการ
แข่งขันให้กับประเทศ การันตีโดย
รางวัล Thailand ICT
Excellence Awards
2009
จัดโดยสมาคมการจัดการ
ธุรกิจแห่งประเทศไทย ”



“การเชื่อมโยงข้อมูล
ธุรกิจผ่านระบบเครือข่าย
เพื่อสร้างขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน”

การให้บริการข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน ผ่านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

“การให้บริการข้อมูลธุรกิจ หนังสือรับรอง
ตรวจค้นเอกสารทางทะเบียน เพื่อการประกอบ
ธุรกิจ” ปัจจุบันมีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก
เพิ่มขึ้นทุกปี ในปี พ.ศ. 2552 มีผู้ขอหนังสือ
รับรอง คัดสำเนา จำนวน 1.95 ล้านฉบับ ปี
2553 มี 2 ล้านฉบับ และปี 2554 คาดว่าจะมี
เกิน 2.1 ล้านฉบับ

แต่เดิมในการขอรับบริการ หน่วยงานราชการ
หรือองค์กรสถาบันที่มีความต้องการขอรับบริการ
ข้อมูล จะต้องจัดทำหนังสือแจ้งขอข้อมูลในแต่ละครั้ง
การพิจารณาอนุญาต การตรวจค้นและจัดส่งตาม
กระบวนการทางธุรกิจ ต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า
7 วัน ทำให้เกิดความล่าช้า ข้อมูลอาจไม่ทันต่อ
ความจำเป็นในการใช้งาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทั้ง 2
ฝ่ายต้องใช้เวลาในการตอบโต้เอกสาร การตรวจค้น
ข้อมูลเป็นรายครั้ง ส่งผลต่อการลดขีดความสามารถ
ในการปฏิบัติงานอื่น และการให้บริการประชาชน
อย่างมีประสิทธิภาพได้

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้รับความร่วมมือจาก
สำนักบริการข้อมูลธุรกิจและสำนักเทคโนโลยีสาร
สนเทศจัดหาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริการ
เชื่อมโยงข้อมูลให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่จะสามารถ
ดำเนินการตรวจค้นได้ตามรายการและเวลาที่จำเป็น
ในการนำไปใช้งาน เป็นการสร้างสรรค์ช่องทางการ
ให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยคำนึงถึง
ประโยชน์สูงสุด ในการให้ข้อมูลร่วมกัน

“ระบบ Web Services” เป็นรูปแบบการใช้
ข้อมูลร่วมกัน โดยใช้ระบบเครือข่าย IT ผ่าน
Internet ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่อง
คอมพิวเตอร์ หน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เชื่อมต่อกับ
กรม จะสามารถเข้ามาร้องขอข้อมูล (Request)
จากกรมตามเงื่อนไขที่กำหนดและกรมจะส่งข้อมูล
กลับไปให้ (Response) ณ เครื่องคอมพิวเตอร์
ของหน่วยงานที่ร้องขอแบบทันที (Real Time)
โดยข้อมูลที่ส่งไปให้จะมีความปลอดภัยสูง ทั้งนี้
หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด
ต่อไปได้

“ระบบ Visual Private Network: VPN”

หรือ “เครือข่ายส่วนบุคคลเสมือนจริง” เป็นระบบเครือข่ายส่วนบุคคลที่สร้างโดยใช้เครือข่ายสาธารณะ เป็นการขยายเครือข่ายส่วนบุคคลโดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสาธารณะ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นการเชื่อมต่อระหว่างจุดต่อจุดระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ กับเซิร์ฟเวอร์ภายในองค์กร โดยที่การเชื่อมต่อนั้นจะมีความปลอดภัยเนื่องจากการเข้ารหัสข้อมูล

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้สร้างสรรควิธีการทำงานใหม่ โดยเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากการจัดทำเอกสารติดต่อผ่านขั้นตอนทางธุรการ สู่การเชื่อมโยงและติดต่อให้เข้าถึงข้อมูลโดยตรง และได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน แบบทันที (Real Time) โดยผ่านระบบเครือข่ายแบบ VPN ที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายของข้อมูลก่อนที่จะส่งออกไป และสำหรับฝั่งที่รับข้อมูลก็ทำการถอดรหัสข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความปลอดภัย โดยมีการเข้ารหัสตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางสามารถป้องกันการดักจับข้อมูลระหว่างทางได้ หน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เชื่อมต่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผ่านเครือข่ายแบบ VPN จะสามารถเข้ามาใช้ระบบภายในกรมตามที่กำหนดได้เสมือนกับเจ้าหน้าที่ของกรมในลักษณะแบบอ่านได้อย่างเดียว (Read Only) และเป็นแบบทันทีทันใด (Real Time)

◎ ประโยชน์ที่ได้รับ

◎ **ผู้รับบริการ** การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการในการเชื่อมโยงขอข้อมูลธุรกิจนั้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันแบบทันที (Real Time) ทันต่อความต้องการใช้งาน รวมทั้ง ข้อมูลที่ได้รับมีความปลอดภัยสูงและน่าเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

◎ **ผู้ให้บริการ** เมื่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาในการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงาน ทำให้สามารถทำงานอื่นได้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“ การเข้าถึงข้อมูล รวดเร็ว
ทันต่อการใช้งาน สามารถเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ”

“ร่วมคิด ร่วมทำ
ร่วมกันแก้ไข เพื่อสร้าง
ถนนไร้ฝุ่นสู่ชุมชน
อย่างยั่งยืน”

การก่อสร้างทาง : โครงการ ถนนไร้ฝุ่น

กรมทางหลวงชนบท

ในอดีตการดำเนินงานโครงการต่างๆ ภาครัฐหยิบยื่นอะไรไปให้ประชาชนก็ต้องยอมรับ การดำเนินงานเป็นไปในลักษณะการทำงาน 2 ฝ่าย คือ ภาครัฐกับภาคเอกชน ภาคประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางและสะพานซึ่งเป็นหน้าที่หลักของกรมทางหลวงก็เช่นเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้รับทราบข้อมูลจากภาครัฐ จะมีบ้างก็เป็นกลุ่มผู้นำ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการเวนคืนที่ดิน ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องแนวเขตทาง ปัญหาข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจขั้นตอน กระบวนการ แนวทางปฏิบัติ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สะดวก ความไม่ชัดเจน และการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เป็นต้น

“โครงการถนนไร้ฝุ่น” ภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 นับเป็นก้าวใหม่ที่เปลี่ยนแปลงกระบวนการคิดและการทำงานของกรมทางหลวงที่ให้ความสำคัญต่อชุมชน โดยการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิด **“ถ้าการก่อสร้างมีคุณภาพได้มาตรฐาน ถูกต้องตามแบบ ผู้รับจ้างใช้วัสดุที่ได้มาตรฐาน ผลงานก็ย่อมออกมามีคุณภาพ”** ดังนั้น ในการดำเนินงานกรมทางหลวงจึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนการก่อสร้าง เริ่มต้นการสำรวจขณะก่อสร้างและเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ ทั้งนี้ เพื่อให้ทุกขั้นตอนได้รับการตรวจสอบอย่างโปร่งใส

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

๑๑ การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินการโครงการก่อสร้างจะมีการประชุมร่วมกัน 3 ฝ่าย “ภาคประชาชนในพื้นที่หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนผู้รับจ้าง และผู้แทนกรมทางหลวงชนบท” เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน การให้ความรู้เบื้องต้นแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการก่อสร้าง การร่วมสังเกตขั้นตอนการก่อสร้างในขั้นตอนต่างๆ โดยมีการร่วมลงนามบันทึกความร่วมมือ 3 ฝ่าย (MOU)

๑๑ การติดตามและประเมินผล ดำเนินการเลือกผู้แทนชุมชนประมาณสายทางละ 5 – 6 คน ร่วมตรวจสอบการก่อสร้างตามขั้นตอนต่างๆ ตามแผนพับแบบฟอร์มที่กรมทางหลวงชนบทจัดทำขึ้น และจัดส่งกลับไปยังกรมทางหลวงชนบทโดยไม่ต้องติดอากรแสตมป์ โดยกรมทางหลวงชนบทได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์ ติดตามข้อมูลแผนพับจากที่ประชาชนร่วมสังเกตขั้นตอนการก่อสร้างทาง เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ประชาชนแจ้งกลับมา หากมีกรณีที่มีการก่อสร้างอาจจะไม่ถูกต้องตามหลักวิศวกรรม หรืออาจไม่เป็นไปตามรูปแบบและรายการ ก็จะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในพื้นที่เพื่อดำเนินการตรวจสอบโครงการดังกล่าว และรายงานผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้เพื่อให้งานก่อสร้างของกรมทางหลวงชนบทได้มาตรฐาน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

๑๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมทางหลวงชนบทได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของโครงการก่อสร้าง และเพื่อเป็นช่องทางสำหรับให้ประชาชนใช้ในการให้ข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียน หรือแจ้งขอโครงการใหม่ ผ่านทางเว็บไซต์ที่ www.dustfreeroad.info

๑๒ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๒ กระบวนการ ปัจจุบันการดำเนินงานโครงการก่อสร้างของกรมทางหลวงชนบทเป็นการทำงานในรูปแบบของภาคีเครือข่าย สามารถทำงานได้อย่างสะดวก ไม่มีปัญหาอุปสรรคและปฏิกิริยาต่อต้านจากชุมชน ผลงานที่ออกมามีคุณภาพได้มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะตามมาในภายหลัง

๑๒ ประชาชน เมื่อโครงการก่อสร้างถนนไม่มีปัญหาด้านเรื่องร้องเรียน สามารถดำเนินการไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนมีเส้นทางในการเดินทางเพื่อเข้ารับบริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดให้ได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งเกษตรกรสามารถขนส่งสินค้าเกษตรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๑๒ ภาครัฐ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้ร่วมสังเกตการณ์การก่อสร้างถนน ร่วมติดตามตรวจสอบการทำงาน ทำให้ภาครัฐสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ในการลงปฏิบัติงานในพื้นที่ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

“ ร่วมกันคิด
ร่วมกันทำ
ร่วมกันแก้ไข ”

เป็นหลักการแนวคิดที่สำคัญที่ทำให้กรมทางหลวงประสบความสำเร็จกับการทำงานในรูปแบบของภาคีเครือข่าย ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงชนบท ผู้รับจ้าง ประชาชนในพื้นที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในพื้นที่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของสาธารณสมบัติของส่วนรวม และช่วยกันสอดส่องดูแลให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์อย่างยั่งยืน

“โฉมใหม่
การคืนคนดีสู่สังคม
วิถีชีวิตพอเพียง
ของกรมราชทัณฑ์”

การเตรียมความพร้อม ให้ผู้ต้องขังกลับพ้นโทษ ตามหลักสูตร การทำเกษตร แบบเศรษฐกิจพอเพียง

กรมราชทัณฑ์

“เรือนจำ.. หรือที่คนทั่วไปเรียกว่า ‘คุก’” ชื่อนี้เมื่อเอ่ยขึ้น คงไม่มีใครอยากจะเข้าไปอยู่ เพราะสถานที่ดังกล่าวมีไว้เฉพาะผู้กระทำความผิดกฎหมายบ้านเมืองเท่านั้น คนธรรมดาสามัญชนทั่วไปไม่มีสิทธิเข้าไปอยู่ หรือถ้ามีสิทธิ ทุกคนคงไม่ต้องการใช้สิทธินั้นอย่างแน่นอน

แต่ “กรมราชทัณฑ์” นอกจากมีหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังแล้ว ยังมีหน้าที่ในการแก้ไขฟื้นฟูและพัฒนาผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี ไม่เป็นภาระและปัญหาของสังคม การที่ผู้ต้องขังใช้ชีวิตอยู่ในเรือนจำเป็นเวลานาน ทำให้เกิดเรียนรู้และการปรับตัวให้เข้ากับกฎ ระเบียบ วินัย ตลอดจนสภาพสังคมในเรือนจำ เมื่อได้รับการปล่อยตัวออกไปใช้ชีวิตในชุมชนและสังคมภายนอก จะส่งผลให้ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับครอบครัวและสังคมที่มีการปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้ ก่อให้เกิดการกลับมากระทำความผิดซ้ำอีก เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารและข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จึงมีแนวคิดเตรียมความพร้อมให้กับผู้ต้องขังที่ใกล้จะพ้นโทษ ได้เรียนรู้วิชาชีพและทักษะ การทำมาหากินโดยสุจริตให้แก่ผู้ต้องขังเหล่านี้

๑๑ นวัตกรรมบริการ

“แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง.. สู่เรือนจำมีความสุข”

กรมราชทัณฑ์ ได้น้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาปรับเป็นแนวทางการดำเนินงานที่เรือนจำและทัณฑสถาน ในการพัฒนากระบวนการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตผู้ต้องขังให้เรียนรู้การใช้ชีวิตแบบพอเพียงในระหว่างต้องโทษและภายหลังพ้นโทษ โดยนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับผู้ต้องขังหรือส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของตน ผ่านการสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม จนเป็นนิสัยออกไปสู่สังคมภายนอกในฐานะพลเมืองดี และมีวิถีชีวิตแบบพอเพียง

ผู้ต้องขังที่ถูกคัดเลือกมาเรียนรู้เข้าฝึกอบรมนี้ จะเป็นผู้ต้องขังเหลือโทษประมาณ 2 ปี มีสภาพร่างกายแข็งแรง มีความสนใจในอาชีพเกษตรกร โดยผู้ต้องขังจะได้รับการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานภายนอกเรือนจำได้จริง เมื่อพ้นโทษ

๑ เริ่มต้นกระบวนการเรียนรู้

เริ่มจากกระบวนการจัดการเรียนรู้ จัดอบรมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงให้กับผู้ต้องขัง การทำการเกษตรแบบผสมผสาน เกษตรอินทรีย์ เกษตรทฤษฎีใหม่ ตามแนวพระราชดำริ จัดอบรมทั้งภาคทฤษฎีและการลงมือปฏิบัติ โดยเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านนี้ ทั้งในภาคเกษตรและเรื่องของการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง การประหยัด การออม การลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ การลดอบายมุข เป็นต้น อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตแบบพอเพียง

๑ ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงและศูนย์เตรียมการปลดปล่อย

จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงและศูนย์เตรียมการปลดปล่อย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ต้องขังที่ใกล้พ้นโทษ นอกจากนี้มีการตั้งสถานเศรษฐกิจพอเพียงเป็นสถานที่ให้ความรู้ด้านการเกษตร เช่น การทำปุ๋ยอินทรีย์ การแปรรูปและการถนอมอาหาร การทำน้ำส้มควันไม้ เป็นต้น

ผู้ต้องขังจะได้เรียนรู้กระบวนการตั้งแต่วางแผน ปลูก ดูแล บริโภค จำหน่ายส่วนที่เหลือจากการบริโภค เพื่อนำส่วนหนึ่งมาเป็นเงินปันผลให้แก่ผู้ต้องขังที่ทำแปลงสาธิตเศรษฐกิจพอเพียง และอีกส่วนหนึ่งใช้เป็นทุนในการดำเนินงานครั้งต่อไป สนับสนุนให้ผู้ต้องขังมีการสร้างตนเอง โดยให้ครอบครัวของผู้ต้องขังมีส่วนร่วมในการให้กำลังใจและเตือนความประพฤติ โดยกรมราชทัณฑ์มีการจัดสรรพื้นที่ของเรือนจำชั่วคราวทัณฑสถานเปิด ประมาณ 1 – 5 ไร่ ให้ผู้ต้องขังที่ได้รับการคัดเลือกวางแผนดำเนินการด้านเกษตร

ในปัจจุบันกรมราชทัณฑ์ มีเรือนจำชั่วคราว จำนวน 77 แห่ง และทัณฑสถานเปิด 5 แห่ง ซึ่งในจำนวนนี้ ได้จัดตั้งเป็นศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงแล้ว จำนวน 10 แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งมีผู้ต้องขังจำนวนประมาณ 50-70 คน ปัจจุบันการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงในเรือนจำชั่วคราว และทัณฑสถานเปิด ดำเนินการไปด้วยความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ของกรมราชทัณฑ์

๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

การเตรียมความพร้อมให้กับผู้ต้องขังหลังพ้นโทษ ให้มีวิชาติดตัว เพื่อให้สามารถนำไปใช้ชีวิตภายหลังเมื่อพ้นโทษแล้ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนวิถีชีวิตผู้ต้องขังให้สามารถใช้ชีวิตแบบพอเพียงได้ จะส่งผลให้ผู้ต้องขังในฐานะประชาชนเมื่อพ้นโทษแล้วสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ ไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำที่สำคัญจะทำให้สังคม ประเทศชาติ ได้พลเมืองดีกลับคืนสู่สังคมและร่วมกันพัฒนาประเทศชาติต่อไป

“การคืนคนดีสู่สังคม ไม่ใช่เรื่องยาก และไม่ใช่ว่าการระบอคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนในสังคม ที่ควรให้อีกโอกาสพวกเขาเหล่านั้นกลับมาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเรา ”

การส่งข้อมูลผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการออกโฉนดที่ดิน โดยวิธีการเดินสำรวจ

ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน
จังหวัดนครพนม-มุกดาหาร
สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

เมื่อ ประชาชนเจ้าของที่ดินหรือผู้แทนได้ขอให้ กรมที่ดินออกโฉนดที่ดินให้ ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวน 26 ศูนย์ 59 จังหวัด จะทำ “การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน” โดยส่งสายสำรวจออกดำเนินการ ประกอบ ด้วย ช่างเดินสำรวจจริงวัดทำแผนที่ เจ้าหน้าที่ สอบสวนสิทธิ ร่วมกับเจ้าของที่ดินหรือผู้แทนเป็น ผู้นำทำการรังวัดพร้อมทั้งทำหลักเขตที่ดินปักตาม มุมเขตที่ดินของตนเอง โดยมีช่างเดินสำรวจจริงวัด ทำแผนที่เป็นผู้ทำการรังวัด และเจ้าของที่ดินหรือ ผู้แทนจะต้องให้ถ้อยคำการสอบสวนสิทธิการ ครอบครองต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ จากนั้นช่างเดินสำรวจจริงวัดทำแผนที่ และเจ้าหน้าที่ สอบสวนสิทธิจะส่งข้อมูลการรังวัดและข้อมูลการ สอบสวนสิทธิให้แก่ศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออก โฉนดที่ดินเพื่อดำเนินการออกโฉนดที่ดินตามขั้นตอน ระเบียบและกฎหมายต่อไป เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินลงนามในโฉนดที่ดินเสร็จ เรียบร้อยแล้ว ก็จะนำโฉนดที่ดินดังกล่าวไปแจกให้ แก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

การดำเนินการที่ผ่านมา ใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า ประมาณ 90 วัน เนื่องจากพื้นที่สำหรับการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ในปัจจุบันอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นกลุ่ม ประกอบ กับพื้นที่ดำเนินการอยู่ห่างไกลจากที่ตั้งศูนย์ฯ และ การดำเนินงานของศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออก โฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม-มุกดาหาร ทำให้ การส่งข้อมูลที่ดินของเจ้าหน้าที่ผู้รังวัดและเจ้าหน้าที่ สอบสวนสิทธิล่าช้า เพราะจะต้องนำส่งข้อมูลที่ดิน มาให้ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง และอาจจะมีปัจจัยเสี่ยง ในการเดินทาง เช่น ข้อมูลเอกสารอาจจะสูญหาย หรือเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่ไม่อาจคาดหมายได้เกิดขึ้น แก่เจ้าหน้าที่ที่จะนำส่งข้อมูลมาให้ศูนย์อำนวยการ เดินสำรวจเป็นต้น จึงทำให้มีงานค้างจำนวนมาก และการออกโฉนดที่ดินการแจกโฉนดให้แก่ประชาชน ล่าช้า ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานของ เจ้าหน้าที่กับประชาชนเจ้าของที่ดิน

๑๐ นวัตกรรมการให้บริการ

“สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดิน”

ศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม-มุกดาหาร สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ รวมทั้งเจ้าของที่ดินที่มานำเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ โดยใช้วิธีส่งข้อมูลรังวัดและสอบสวนสิทธิจากพื้นที่กลับไปรษณีย์ ผ่าน Internet และใช้แบบพิมพ์ ร.ว. 40 ที่พัฒนาจากโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งมีข้อความเกี่ยวกับเลขที่สมมติและชื่อเจ้าของที่ดินข้างเคียง และพิมพ์ใบไต่สวน (บ.ส. 5) ที่พัฒนาจากโปรแกรม Microsoft Excel เช่นเดียวกัน บันทึกถ้อยคำต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ ซึ่งโปรแกรมทั้งสองนี้พัฒนาโดยนายทวีศักดิ์ นุชประภา ผู้อำนวยการศูนย์ ส่วนการเขียนรูปแผนที่ในโฉนดที่ดินได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้โดยให้มีการสแกนรูปแผนที่ระหว่างรูปถ่ายทางอากาศแล้วส่งเป็นไฟล์ข้อมูลลงในโปรแกรม Geomedia ทำการตรึงค่าพิกัดในรูปถ่ายทั้ง 4 ด้าน จะได้รูปแผนที่ถูกต้องตรงตามระหว่างรูปถ่ายทางอากาศแล้วมาร์คจุดตำแหน่งหลักเขตที่ดินเพื่อหาค่าพิกัดแล้วนำไปเข้าโปรแกรม Autoland 8 หรือ Autoland 95 ทำการขึ้นรูปแผนที่คำนวณเนื้อที่ เขียนรูปแผนที่เนื้อที่ในโฉนดที่ดินตามต้องการ

๑๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๑ กระบวนการ จากการที่สามารถส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประหยัดเวลาในกระบวนการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ โดยใช้เวลาเพียง 35 วันเท่านั้น ทั้งนี้ การปรับปรุงกระบวนการในครั้งนี้ ทางกรมที่ดินได้นำไปใช้ในการออกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนของอำเภอนาหวาง จังหวัดนครพนม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เป็นจังหวัดแรก ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับโฉนดที่ดิน และลดความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ลงไปได้อย่างมาก

๑๑ ความคุ้มค่า จากการปรับปรุงโดยใช้การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน เจ้าหน้าที่ออกสำรวจรังวัด และเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ ไม่ต้องเดินทางมาส่งข้อมูลที่ศูนย์ ทุกครั้งที่ลงพื้นที่ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้ง ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องมากขึ้น

“ คิดริเริ่มนวัตกรรมการทำงานแบบง่ายๆ แต่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน รวมทั้ง เป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่น ๆ ได้ต่อไป ”

การพัฒนาเพื่อยกระดับ การให้บริการ บอบลำนักงานบนล่งจ้งหวัด

กรมการชนล่งทางบก

“ยกระดับการบริการ
ด้วยคุณภาพมาตรฐาน
อย่างทัดเทียมและทัวถึง”

IS4 มักพบเห็นเสมอว่า มาตรฐานการให้บริการประชาชน แม้แต่ในหน่วยงานเดียวกันยังมีความแตกต่างกันในการให้บริการ ถ้าโชคดีก็จะได้รับบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว ถ้าวันไหนโชคร้าย (เข้าช่องผิด) ก็จะได้อารมณ์หงุดหงิดกลับมาเป็นของแถม

สำนักงานชนล่งจ้งหวัด เป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสำนักงานชนล่งจ้งหวัดทัวประเทศมีจำนวน 75 แห่ง (รวมสำนักงานชนล่งจ้งหวัดสาขา อีก 114 แห่ง) ในการปฏิบัติงานของแต่ละแห่งมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพแตกต่างกันไปด้วย

และนี่คือจุดเริ่มต้นของ...การออกแบบมาตรฐานคุณภาพในการพัฒนาสำนักงานชนล่งจ้งหวัด

๑ นวัตกรรมบริการ

“กรอบการประเมินผล”

กรมการชนล่งทางบกได้มีการออกแบบมาตรฐานคุณภาพในการพัฒนาสำนักงานชนล่งจ้งหวัด โดยนำหลักของ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้โดยกำหนดตัวชี้วัดครอบคลุม 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ และมิติด้านพัฒนาองค์กร (รวมทั้งสิ้น 20 ตัวชี้วัด)

เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนา จึงได้กำหนดเกณฑ์และแนวทางในการพัฒนาเป็น 2 ระดับ คือ ระดับมาตรฐาน และระดับต้นแบบ

๑ ระดับมาตรฐาน

สำนักงานขนส่งจังหวัดระดับมาตรฐาน กำหนดให้มีตัวชี้วัดบังคับ 10 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดสนับสนุน 10 ตัวชี้วัด ค่าคะแนนตัวชี้วัดบังคับ 10 ตัวชี้วัด แต่ละตัวชี้วัด ต้องไม่ต่ำกว่า 3.00 คะแนน และค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 20 ตัวชี้วัด ต้องไม่ต่ำกว่า 3.50 คะแนน

๒ ระดับต้นแบบ

สำนักงานขนส่งจังหวัดระดับต้นแบบ กำหนดให้มีตัวชี้วัดบังคับ 11 ตัวชี้วัด ค่าคะแนนตัวชี้วัดบังคับ 11 ตัวชี้วัด แต่ละตัวชี้วัดต้องไม่ต่ำกว่า 4.00 คะแนน และตัวชี้วัดสนับสนุน 9 ตัวชี้วัด และค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 20 ตัวชี้วัด ต้องไม่ต่ำกว่า 4.50 คะแนน

“ระบบการติดตามและประเมินผล”

กรมการขนส่งทางบกได้วางระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตนเอง โดยกำหนดหลักเกณฑ์และประเมินผลฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงาน ทั้งนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดต้องประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดตามเกณฑ์ที่กำหนดเอง เพื่อให้รู้สถานะของตนเองเมื่อครบรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ ความเป็นมาตรฐานที่เกิดจากการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดขึ้น

ตัวอย่างเช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดทุกแห่ง

- ๑ การจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้ประกอบการ
- ๑ การกำหนดแผนและเป้าหมายในการตรวจสอบ ตรอ.
- ๑ การออกตรวจการขนส่ง มีการกำหนดแผนและเป้าหมายในการออกตรวจการไม่น้อยกว่า 36 ครั้งต่อปี ทุกสำนักงาน
- ๑ การสร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ
- ๑ การดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๑ การจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีระบบฐานข้อมูล และข้อมูลสารสนเทศครอบคลุม ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันสมัย
- ๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการครบทั้ง 6 ด้าน ไม่น้อยกว่า 34 รายการ เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ
- ๑ การออกแบบ คิดค้น สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจนสามารถยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน

๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประชาชน** ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ความต้องการ และได้รับการตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรม
- บุคลากร** มีเป้าหมาย และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ปรับวิธีการทำงานเป็นแบบมืออาชีพ มีการทำงานเป็นทีม และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
- องค์กร** ลดการควบคุมสั่งการจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เน้นการสนับสนุน ส่งเสริม ผลักดันให้กำลังใจ จนทำให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานแบบร่วมมือ ร่วมใจ ริเริ่ม คิดค้น สร้างสรรค์ พัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

“ ขกระดับการบริการ
ด้วยคุณภาพมาตรฐาน
อย่างทัดเทียมและทั่วถึง ”



“ที่เดียว ทันใด
ทั่วไทย ทุกเวลา”

การให้บริการเพื่อการ นำเข้า-ส่งออก สินค้าเร่งด่วน

กรมศุลกากร

การให้บริการแบบ One stop service โดยการเชื่อมโยงข้อมูล ให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ ทุกวัน ไม่มีวันหยุด ยี่สิบสี่ชั่วโมง คือ หลักการให้บริการ “ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา” เพื่อการนำเข้า-ส่งออก หรือที่เราเรียกว่า “e - Express” ของกรมศุลกากร

“การให้บริการตรวจปล่อยสินค้าเร่งด่วน (Express Consignments)” เป็นการให้บริการตรวจปล่อยสินค้าที่ผู้ส่งของต้องการขนส่งไปยังปลายทางในประเทศต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ถึงมือผู้รับเป็นการด่วนตามวัน เวลาที่กำหนดในลักษณะ Door-to-Door การส่งในลักษณะเช่นนี้เปรียบเสมือนการส่งของทางพัสดุเร่งด่วน EMS ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แต่ต่างกันที่เป็นการดำเนินการโดยผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนออกของ (Custom Broker) ในการปฏิบัติตามพิธีการศุลกากรให้ทั้งขาเข้าและขาออกให้กับผู้ส่งของ

ในการดำเนินงาน กรมศุลกากรได้แบ่งประเภทสินค้าเร่งด่วนออกเป็น 4 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 เอกสารไม่ต้องชำระอากร ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 2 ซึ่งไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัด

ประเภทที่ 2 ของไม่ต้องชำระอากร ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 2 ซึ่งไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัด

ประเภทที่ 3 ของต้องชำระอากรโดยแต่ละรายการมีราคา FOB ไม่เกิน 20,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัด หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างวิเคราะห์สินค้าก่อนปล่อย

ประเภทที่ 4 ของอื่น ๆ นอกจากของตามประเภทที่ 1, 2 และ 3

ปัจจุบันมีลูกค้าใช้บริการฝากส่งสินค้าประมาณ 6-7 หมื่นรายต่อปี โดยในปี พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมามีปริมาณการนำเข้า-ส่งออก 10 ล้าน shipment ต่อปี แบ่งเป็นการนำเข้า 5,840,000 Airway Bill มีมูลค่าประมาณ 140,000 ล้านบาท มีอัตรา การเจริญเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 12.5 ต่อปี และการส่งออกประมาณ 4,380,000 Airway Bill มีมูลค่าประมาณ 150,000 ล้านบาท อัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 8.34 ต่อปี โดยคาดว่าจะการให้บริการจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

แต่เดิมระบบพิธีการศุลกากรสินค้าเร่งด่วน ใช้ระบบ Manual ซึ่งต้องมีการจัดทำ เอกสารคำร้องขอตรวจปล่อยของในรูปแบบเอกสาร และไม่มีการจัดเก็บข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การค้นหาและตรวจสอบข้อมูลไม่สะดวก รวมทั้ง การพัฒนาฐาน ข้อมูลของระบบงานสินค้าเร่งด่วนของผู้ประกอบการแต่ละรายต่างออกแบบและพัฒนา ระบบของตนเอง ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพและความมีมาตรฐาน ส่งผลให้การตรวจสอบ ข้อมูลต่าง ๆ ไม่สามารถกระทำได้โดยสะดวกรวดเร็ว จึงก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูล การนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการควบคุมทางศุลกากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การขาดความเป็นมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ ขาดความ โปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติงานเดิม ทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียนมากมาย

๑๑ นวัตกรรมบริการ

“ระบบ e-Express” เป็นระบบการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเร่งด่วนแบบไร้เอกสาร (paperless) เป็นส่วนหนึ่งของระบบพิธีการศุลกากรรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้า ทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถปฏิบัติ พิธีการศุลกากรด้วยเวลาอันสั้น และทำให้การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการสถิติสามารถดำเนินการ ได้ในเวลาอันรวดเร็วและแม่นยำ

ระบบ e-Express ได้พัฒนาระบบงานและวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ดังนี้

Risk Management ใช้ระบบบริหารความเสี่ยงในการเลือกตรวจสอบสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk) ก่อนการปล่อยของ รวมถึงการเลือกตรวจสอบสินค้า เพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่อีกครั้ง ทำให้กระบวนการตรวจปล่อยสินค้านั้นรวดเร็ว และการ จัดเก็บภาษีถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

e-Payment เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ทำให้ผู้ประกอบการ ของเร่งด่วนสามารถชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าล่วงเวลา ได้สะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

Partial Clearance มีกระบวนการให้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกผลการตรวจปล่อย ของบางส่วนได้ โดยสามารถตรวจปล่อยสินค้าที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องไปก่อน ส่วนที่ ไม่ถูกต้องจะส่งดำเนินคดี เมื่อดำเนินคดีเสร็จสิ้นแล้วสามารถตรวจปล่อยเพิ่มเติมได้

X-Ray มีระบบการตรวจสอบข้อมูลล่วงหน้าเป็นรายเที่ยวบิน (Pre-arrival Manifest) โดยต้องแจ้งข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากรไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ก่อนเครื่องบินออก หรือก่อนเครื่องบินลง รวมทั้ง ให้มีการกำหนดสินค้าเร่งด่วน ประเภทที่ 3 ที่ได้รับยกเว้นการตรวจ สามารถนำออกจากอารักขาของศุลกากรได้ทันที เมื่อของมาถึง เพื่อการคัดเลือกโดยระบบการบริหารความเสี่ยง สำหรับสินค้าเร่งด่วน ประเภทที่ 1 และ 2 ถูกกำหนดให้ผ่านการตรวจเครื่อง x-ray โดยใช้ระบบการบริหารความเสี่ยงในการเลือกสุ่มตรวจสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk) เพิ่มเติม และตอบกลับข้อมูลภายใน 30 นาที สำหรับสินค้าขาออก และภายใน 60 นาที สำหรับสินค้าขาเข้า

◎ ประโยชน์ที่ได้รับ

ภาครัฐ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น เพราะได้รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าก่อนของจะมาถึงหรือส่งออก และจากการที่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนจากระบบ Manual เป็นระบบ Paperless ทำให้ลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านบุคลากรลง รวมถึง สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปได้ เพราะใช้ระบบการรับรองการส่งออกโดยอัตโนมัติ โดยการจับคู่ข้อมูล matching ของใบขนส่งสินค้ากับเที่ยวบิน และยังคงทำให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของเร่งด่วน มีความถูกต้อง ปลอดภัย สามารถให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ เพื่อใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ต่อไป

เอกชน ทำให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานล่วงหน้าให้กับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการส่งข้อมูลทางระบบ e-Express สามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดการใช้เอกสาร รวมถึง ยังสามารถชำระเงินทางระบบ e-Payment ได้อีกช่องทาง ทำให้ลดการติดต่อทางกายภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการเร่งด่วน ซึ่งสามารถลดข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างมาก

e-Express

“ การปรับปรุงระบบ e-Express ส่งผลต่อ การสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจของประเทศ มุ่งมั่นต่อการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นต้นแบบของอาเซียน สอดคล้องดังวิสัยทัศน์ในการยกระดับ ศุลกากรสู่มาตรฐานโลก ”

“พลิกโฉม
สะดวกใช้ด้วย
e-Card”

จัดทำบัตรประจำตัว คนพิการ e-Card

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

ปัญหาความซ้ำซ้อน ยุ่งยากในการดำเนินการจดทะเบียนคนพิการ ที่ผู้พิการ/ผู้แทน ต้องยื่นคำร้องพร้อมหลักฐานต่างๆ มากมายต่อนายทะเบียนกลาง หรือนายทะเบียน จังหวัด หรือยื่น ณ สถานที่อื่นตามที่ระเบียบกำหนด หรือยื่น ณ หน่วยบริการ เคลื่อนที่ที่มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ อีกทั้งความไม่พร้อมของระบบ Online ที่ควรจะสามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลคนพิการได้ และเมื่อคนพิการได้รับการจดทะเบียนแล้ว คนพิการจะได้รับสมุดประจำตัวคนพิการเพื่อนำไปติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสมุดประจำตัวคนพิการมีขนาดใหญ่ ไม่สะดวกในการพกพา อีกทั้งรูปลักษณะของ สมุดประจำตัวคนพิการไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย

ที่ผ่านมาสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ หรือ พก. มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อจัดเก็บข้อมูลคนพิการ แต่ยังไม่มีการจัดทำระบบ Online สำนักงานทะเบียนจังหวัดทั่วประเทศจะต้องจัดส่งเอกสารหลักฐานเข้ามาให้ พก. บันทึกจัดเก็บข้อมูลคนพิการ หากหลักฐานที่ส่งมาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือปัญหา จากการอ่านลายมือ หรือการจัดส่งล่าช้า ทำให้ข้อมูลในฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ไม่น่าเชื่อถือ

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

“ระบบงานบัตรประจำตัวคนพิการ” เป็นงานที่พัฒนารองรับการเป็นศูนย์กลางข้อมูล คนพิการของประเทศ โดยออกแบบให้เชื่อมโยงเพื่อการบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ในรูปแบบ Online อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

“บัตรประจำตัวคนพิการ” รูปแบบใหม่มีขนาดกะทัดรัด พกพาสะดวก และถูก ออกแบบให้มีลักษณะพิเศษที่คนพิการทางการมองเห็นสามารถสัมผัสและทราบได้ และ พัฒนาเป็นแบบ Barcode เพื่อให้สามารถอ่านข้อมูลประวัติคนพิการเจ้าของบัตรฯ รวมถึงในอนาคตที่ต้องการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านคนพิการ เช่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรมการจัดหางาน กรมการปกครอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ก็จะสามารถแสดงข้อมูลคนพิการที่ได้รับการ บริการยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นเอกภาพ

● ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการพัฒนาระบบบัตรประจำตัวคนพิการนี้ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนคนพิการทั่วประเทศให้ได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการคนพิการได้สะดวกและรวดเร็วจาก 55 นาที เหลือ 20 นาที สามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน มีระบบฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการทั่วประเทศที่สมบูรณ์ ถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย และน่าเชื่อถือ คนพิการก็สามารถใช้บริการได้ทั่วประเทศที่ได้ก็ได้ แถมยังมีบัตรประจำตัวคนพิการที่สะดวกพกพาไปได้ทุกที่

“ e-Card บัตรประจำตัวคนพิการ สะดวกพก สะดวกใช้ ข้อมูลแม่นยำน่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้พิการและสร้างเอกภาพได้อย่าง แท้จริง ”

ประเทศไทยโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นศูนย์กลาง ข้อมูลคนพิการของประเทศไทย ที่มีฐานข้อมูลกลางคนพิการรายบุคคลเป็นเอกภาพที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการสงเคราะห์ พัฒนา และฟื้นฟูสมรรถภาพแก่คนพิการได้ครอบคลุมและทั่วถึง รวมถึงใช้ข้อมูลเพื่อกำหนด นโยบาย การวางแผนงาน และการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

อย่ากลัว!
หากเบาหวานขึ้นตา

การป้องกันตาบอด จากโรคเบาหวาน โดยใช้ภาพถ่าย ดิจิทัลบอบจอประสาทตา

โรงพยาบาลราชวิถี
กรมการแพทย์

“เบาหวาน” เป็นโรคที่มีความผิดปกติในการหลั่งฮอร์โมนอินซูลินที่สร้างโดยตับอ่อน หรือมีการสร้างอินซูลินเป็นปกติแต่ร่างกายไม่สามารถนำอินซูลินไปใช้ได้ มีผลทำให้ระดับน้ำตาลในกระแสเลือดสูงขึ้น โรคแทรกซ้อนหนึ่งที่สำคัญของคนเป็นโรคเบาหวาน คือ ภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตา ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุอันดับแรก ๆ ที่ทำให้คนไทยตาบอด

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการตาบอดจากเบาหวานขึ้นตา ผู้ป่วยเบาหวานควรได้รับการตรวจตาอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อค้นหาภาวะดังกล่าว โดยไม่ต้องรอให้มีอาการตามัวก่อน การรักษาภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตาในระยะแรกเมื่อโรคยังไม่รุนแรงนั้น จะมีผลการรักษาดีมาก แต่ปรากฏว่าผู้ป่วยเบาหวานในประเทศไทยทั่วประเทศซึ่งคาดว่าจะมีอยู่ประมาณ 4.5 ล้านคน โดยเฉพาะผู้ป่วยในเขตชนบทห่างไกล ยังได้รับการตรวจจอประสาทตาน้อยมากไม่ถึง 30% ประกอบกับในขณะที่ประเทศไทยมีจักษุแพทย์อยู่เพียง 1,000 คน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการตรวจจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวาน

๑๐ นวัตกรรมการให้บริการ

“กล้องถ่ายภาพจอประสาทตาแบบดิจิทัล” ศูนย์ความเป็นเลิศเฉพาะทางด้านโรคจอประสาทตา โรงพยาบาลราชวิถี ร่วมกับสถาบันวิจัยและประเมินเทคโนโลยีทางการแพทย์ กรมการแพทย์ เป็นผู้ริเริ่มนำการถ่ายภาพจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวาน มาใช้ในการคัดกรองภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตาในประเทศไทย โดยจัดอบรมการถ่ายภาพและอ่านภาพจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวานให้กับบุคลากรสาธารณสุขในอำเภอต่าง ๆ ได้แก่ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เทคนิคทั่วประเทศ จำนวนมากกว่า 1,000 คน เพื่อให้มีศักยภาพทางด้านนี้เพิ่มเติม

๑๑ **๑๑ การสร้างเครือข่าย** ในแต่ละจังหวัดมีการจัดตั้งทีมคัดกรองเบาหวานเข้าจอประสาทตา ในอำเภอและชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะในเขตห่างไกล ซึ่งทำการคัดเลือกจากบุคลากรในชุมชนที่มีความสนใจ และจัดอบรมการถ่ายภาพและอ่านภาพจอประสาทตาให้บุคลากรในทีมเพื่อค้นหาผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงต่อตาบอด การอบรมเป็นแบบห้องเรียนผสมผสานกับการเรียนออนไลน์ในเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นบนอินเทอร์เน็ต เมื่อทำการคัดกรองผู้ป่วยเบาหวานที่มีความเสี่ยงต่อตาบอดแล้ว ทางชมรมจอประสาทตา ในราชวิทยาลัยจักษุแพทย์แห่งประเทศไทย จะประสานงานกับจักษุแพทย์จอประสาทตาทั่วประเทศ ให้มีการรักษาผู้ป่วยเบาหวานผู้ที่ได้รับการคัดกรองว่าเสี่ยงต่อตาบอดจากกระบวนการนี้ โดยใช้การรักษาด้วยเลเซอร์ ฉีดยา หรือผ่าตัด เพื่อป้องกันตาบอดต่อไป

๑๐ **การให้คำปรึกษาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต** ได้พัฒนาระบบให้คำปรึกษาการอ่านภาพจอประสาทตา และการส่งต่อผู้ป่วยผ่านเว็บไซต์บนระบบอินเทอร์เน็ต ในการตรวจคัดกรอง ผู้ให้บริการในทีมดำเนินการถ่ายภาพ และอ่านภาพจอประสาทตา เพื่อคัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยเบาหวานที่มีความเสี่ยงต่อตาบอดมาหาจักษุแพทย์ในระบบ ส่งต่อ โดยสามารถส่งข้อมูลและภาพจอประสาทตามาให้จักษุแพทย์ได้ก่อนผู้ป่วยมาจริงผ่านระบบเว็บไซต์ที่ พัฒนาขึ้น หากมีภาพจอประสาทตาของผู้ป่วยท่านใดไม่ชัดเจนหรือไม่แน่ใจในการคัดกรอง ผู้ให้บริการในชุมชน ก็สามารถส่งต่อภาพมารับคำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นได้เช่นกัน หลังถ่ายภาพคัดกรองเสร็จในแต่ละวันผู้ให้บริการในชุมชนส่งภาพและข้อมูลของผู้ป่วยทั้งหมด เข้ามาในระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ภาพถ่ายจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวานที่ได้จากการคัดกรอง ตลอดจนข้อมูลของภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตาจะถูกส่งต่อมาเก็บในฐานข้อมูลส่วนกลาง เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารจัดการการคัดกรองเบาหวานเข้าจอประสาทตาในระดับประเทศต่อไป

๑๑ **การเข้าถึงบริการ** ทีมคัดกรองเบาหวานเข้าจอประสาทตาในชุมชน จะทำการวางแผนบริหารจัดการ นำกล้องถ่ายภาพจอประสาทตาระบบดิจิทัลลงหมู่บ้านไปถ่ายภาพจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวานในชุมชนต่าง ๆ ของตน ทำให้ผู้ป่วยเบาหวานสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่ต้องเดินทางไกลมาพบจักษุแพทย์

๑๒ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๓ **ผู้ป่วยเบาหวาน** จากการสร้างเครือข่ายในชุมชนเพื่อให้สามารถคัดกรองเบาหวานเข้าจอประสาทตาได้ ทำให้ผู้ป่วยเบาหวานสามารถเข้าถึงบริการการตรวจและรักษาทางจักษุได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ป้องกันตาบอดจากเบาหวานเข้าจอประสาทตา โดยสามารถลดจำนวนผู้ป่วยตาบอดจากเบาหวาน และสามารถเพิ่มจำนวนผู้ป่วยเบาหวานที่ได้รับการตรวจจอประสาทตาและรับการรักษาภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตาได้อย่างทันทั่วถึง

๑๔ **ผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการในชุมชนสามารถเพิ่มศักยภาพของตนเองให้สามารถคัดกรองผู้ป่วยเบาหวานเข้าจอประสาทตาที่มีความเสี่ยงต่อตาบอดในชุมชนของตนเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชน และยังเป็นการแบ่งเบาภาระการตรวจจอประสาทตาให้กับจักษุแพทย์ทั่วประเทศ โดยมีระบบคัดกรองมาช่วย ให้ตรวจและรักษาในรายที่มีความเสี่ยงจริง รวมถึง ผู้บริหารและผู้แก้ปัญหาสาธารณสุข ทั้งในระดับอำเภอ จังหวัด หรือระดับประเทศ สามารถใช้ข้อมูลการคัดกรองในการติดตามความครอบคลุมของการคัดกรองในระดับของตน และสามารถใช้อ้างอิงในการวางแผนลดปัญหาตาบอดจากโรคเบาหวานของประเทศได้ในระยะยาว

“ การคัดกรองขยายครอบคลุมทั่วประเทศ ร้อย่างนี้แล้ว ก็อย่าเพิ่งกลัว ป้องกันได้ถ้ารู้ไว รักษาไว ”

“ร่วมเป็นเจ้าของ
ร่วมบริหารจัดการ
ลดความขัดแย้ง”

“การบริหารจัดการชลประทาน” โครงการส่งน้ำ และบำรุงรักษากระเสียว

อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
กรมชลประทาน

ลำห้วยกระเสียว เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของชาวบ้านหลายร้อยชีวิตในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแหล่งพึ่งพาทางการเกษตรของชาวบ้าน แต่หลายสิบปีที่ผ่านมา ชาวบ้านได้ประสบปัญหาในการใช้น้ำทางการเกษตร เนื่องจากเกิดปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่โครงการฯ อันเกิดจากการขาดจิตสำนึกของชาวบ้านในการเป็นเจ้าของความไม่เข้าใจในการบริหารจัดการส่งน้ำ การไม่ให้ความร่วมมือในการบำรุงรักษา การใช้น้ำไม่ประหยัด ปัญหาการแย่งน้ำ ความไม่เข้าใจกันระหว่างภาครัฐและเกษตรกร การชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรผู้ใช้น้ำ รวมถึงความขัดแย้งระหว่างเกษตรกรด้วยกันเอง

จากปัญหาดังกล่าว โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี จึงได้นำหลักการ “การมีส่วนร่วมของประชาชน” เข้ามาบริหารจัดการชลประทาน โดยให้ภาคประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิดและเสนอความเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการร่วมรับประโยชน์และร่วมติดตามผลในทุกขั้นตอนของการส่งน้ำ ซึ่งมีพื้นที่ชลประทานกว่า 130,000 ไร่

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

“คณะกรรมการจัดการชลประทาน”

(Joint Management Committee for Irrigation: JMC) คือ คณะกรรมการภาคประชาชน ที่ประกอบด้วยผู้แทนจาก 4 ส่วน คือ กลุ่มเกษตรกร องค์กรผู้ใช้น้ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่กรมชลประทาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยเกษตรอำเภอ การประปาด่านช้าง และบริษัทเอกชน

คณะกรรมการฯ ที่จัดตั้งขึ้นมีหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารจัดการชลประทานโครงการ โดย

- 1) พิจารณากำหนดความเหมาะสมในการบริหารจัดการน้ำในอ่างเก็บน้ำกระเสียว จนถึงแปลงนาในแต่ละฤดูกาล เพื่อแพร่กระจายน้ำตรงต่อความต้องการของเกษตรกรเป็นไปอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และประหยัด อันได้แก่ การกำหนดฤดูกาลส่งน้ำ แผนการปิด-เปิดน้ำ วิธีการส่งน้ำ เป็นต้น
- 2) การบำรุงรักษาระบบชลประทาน อันได้แก่ การกำหนดปฏิทินการบำรุงรักษา วิธีการบำรุงรักษา แผนการบำรุงรักษาและการประชาสัมพันธ์
- 3) การดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประโยชน์จากน้ำชลประทานมีผลสูงสุด



นอกจากนั้นยังกำหนดหน้าที่ลงไปในส่วนต่างๆ ได้แก่ ในส่วนขององค์กรผู้ใช้น้ำชลประทาน ในส่วนของผู้นำชุมชน ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ร่วมกันพิจารณาบริหารจัดการอ่างเก็บน้ำ ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ เช่น การแก้ไขปัญหาภัยแล้งในช่วงปลายฤดูฝนปี พ.ศ. 2547 และปี พ.ศ. 2548 การแก้ไขปัญหาอุทกภัยในปี พ.ศ. 2549 และปี พ.ศ. 2550 การแก้ไขปัญหา น้ำเสีย ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2553 นอกจากนั้น ยังมีการแก้ไขการขัดแย้งกับพื้นที่นอกเขตของโครงการ กับชาวไร่อ้อย มีการทำงานแบบบูรณาการ ช่วยพิจารณาการพร่องน้ำจากอ่างเก็บน้ำที่จะล้นอ่าง และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้เข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ ที่จะกระทบ

● การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

มีการส่งเสริมให้ความรู้ จัดฝึกอบรมและสัมมนา แก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อให้มีความเข้าใจในการบริหารจัดการน้ำชลประทาน มีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้เข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ ที่จะกระทบ เพื่อร่วมบริหารจัดการการใช้น้ำชลประทาน ตั้งแต่ในคลองส่งน้ำจนถึงแปลงนา โดยเจ้าหน้าที่ชลประทาน จะเป็นที่ปรึกษา

● ประโยชน์ที่ได้รับ

● **เกษตรกร** เกษตรกรลดเวลาในการเตรียมแปลงเพาะปลูก (Land Preparation) จาก 6 สัปดาห์ เหลือ 4 สัปดาห์ เนื่องจากช่วยกันบริหารจัดการน้ำ ให้น้ำถึงปลายคลองให้เร็วขึ้น

เกษตรกรมีความรู้ในด้านการชลประทานมากขึ้น เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมบริหารน้ำและบำรุงรักษาอาคารชลประทาน ทำให้ระบบชลประทานดีขึ้น พร้อมกันนี้ อบต. และเทศบาลยังได้จัดสรรงบประมาณลงพื้นที่ตามที่กลุ่มผู้ใช้น้ำร้องขอ ส่งผลทำให้เกษตรกรสามารถทำการเกษตรได้ปีละ 2 ครั้ง สามารถขยายพื้นที่เพาะปลูกเพิ่มขึ้น ลดการใช้สารเคมี รวมทั้งการใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านเพื่อจัดทำเกษตรอินทรีย์

● **สังคม** เกษตรกรมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของน้ำและมีความรู้สึกได้มีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการน้ำร่วมกับชลประทาน ทำให้มีการใช้น้ำอย่างประหยัดมากขึ้น เช่น แผนการส่งน้ำฤดูแล้ง ปี พ.ศ. 2552 อยู่ที่ 160 ล้านลูกบาศก์เมตร แต่ผลการใช้น้ำ 150 ลูกบาศก์เมตร

ความสัมพันธ์ระหว่างเกษตรกรด้วยกันเอง และระหว่างเกษตรกรกับภาครัฐดีขึ้น เช่น การจัดตั้ง

รวมพลคนรักน้ำ ทำให้เกิดความสามัคคีระหว่าง
เกษตรกรกับเกษตรกร เจ้าหน้าที่ชลประทาน และ
หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ลดปัญหาความ
ขัดแย้งและการร้องเรียนได้เป็นอย่างมาก

๑ **หน่วยงาน** เกษตรกรมีความรู้สึกในการเป็น
เจ้าของน้ำ ทำให้เกิดการร่วมกันขุดลอกคลองส่งน้ำ
และคูส่งน้ำ ส่งผลให้รัฐบาลประหยัดงบประมาณได้
ประมาณ 1,600,000 บาทต่อปี รวมถึง โครงการ
สามารถบริหารจัดการน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ในขณะที่อัตรากำลังลดลง จาก 110 อัตรา ในปี
พ.ศ. 2544 เหลือเพียง 58 อัตรา ในปี พ.ศ.
2553

“เมื่อก่อนเห็นเจ้าหน้าที่ชลประทาน
แล้วอยากดักตีหัว แต่เดี๋ยวนี้
เหมือนพี่ เหมือนน้อง ที่เอื้ออาทร
และให้ความช่วยเหลือกัน”

คำกล่าวหนึ่งของผู้ใช้น้ำ แสดงให้เห็นถึงความ
พึงพอใจต่อการบริหารจัดการชลประทานของ
โครงการฯ

โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว
หนึ่งในโครงการพัฒนาแหล่งน้ำอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

“การแบ่งปันน้ำ เพื่อให้ได้ประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด”

คือหลักการที่สำคัญของการบริหารจัดการชลประทาน
ที่โครงการฯ มุ่งมั่นมาตลอด

การทดสอบขับรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม
กรมการขนส่งทางบก

ค่านิยม 3S 1C

- S – Service mind : บริการด้วยใจ
- S – Safety : ส่งเสริมความปลอดภัย
- S – Satisfaction : สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน
- C – Change : พร้อมเปลี่ยนแปลงและพัฒนา

3S 1C คงไม่ใช่สิ่งที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐมกำหนดขึ้นเพียงเพื่อความสวยงาม แต่การพัฒนาการให้บริการในกระบวนการทดสอบขับรถด้วยระบบเทคโนโลยีเป็นเครื่องยืนยันผลงานในแต่ละความหมายของค่านิยมเป็นอย่างดี

“ส่งเสริมความปลอดภัย.. พร้อมเปลี่ยนแปลงและพัฒนา”

ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการอบรมและทดสอบผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2549 ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถต้องเข้ารับการทดสอบความสามารถขับรถจริง จำนวน 3 ลักษณะ ณ สนามขับรถที่ทางราชการจัดไว้ ได้แก่ การขับรถเดินหน้าและหยุดที่ขอบทางเท้า การขับรถเดินหน้าและถอยหลังในทางตรง และการขับรถถอยหลังเข้าจอดและออกจากช่องว่างด้านซ้าย แต่เดิมการดำเนินการจะมีเจ้าหน้าที่ 2 – 3 คน ทำหน้าที่กำกับดูแลและประเมินผล การทดสอบประจำสถานี โดยใช้เวลาทดสอบ



ประมาณ 14 นาทีต่อคน การทดสอบต้องมีคณะกรรมการเป็นผู้ให้ทดสอบและตัดสิน อีกทั้งยังเป็น ผู้รับผิดชอบในการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบ เช่น การวางเสาหลักที่กำหนดเป็นแนวหรือช่องทางให้ รถวิ่งทดสอบ เป็นต้น ซึ่งวิธีการจัดการทดสอบดังกล่าวผู้ทดสอบมักเกิดข้อสงสัยกับเจ้าหน้าที่ในประเด็น ต่าง ๆ ทั้งความโปร่งใส ความถูกต้อง ความเป็นกลางในการประมวลผลการทดสอบ หรือการเลือกปฏิบัติ



กรมการขนส่งทางบก
สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ใบอนุญาตขับรถ ป้ายสีส้ม
เลขที่ใบอนุญาต 3730100735591
ชนิดใบ 1 วันที่ 25/05/53

ดำเนินการในการสอบ และตรวจใบขับขี่	ผ่าน
ดำเนินการในการสอบ และตรวจใบขับขี่	ผ่าน
ดำเนินการในการสอบ และตรวจใบขับขี่	ผ่าน
ดำเนินการในการสอบ และตรวจใบขับขี่	ไม่ผ่าน
วันที่	
วันที่	
วันที่	

จากปัญหาประชาชนไม่เชื่อถือในวิธีการทดสอบความสามารถ ในการขับรถที่ใช้คนเป็นผู้กำกับ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม จึงได้พัฒนานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทดสอบ และประมวลผลโดยผ่านกล้องอิเล็กทรอนิกส์จับความเคลื่อนไหว ของการขับรถ (e-Driving) ในแต่ละลักษณะตั้งแต่การขับรถให้ หยุดนิ่งของผู้ทดสอบ และจำนวนการปรับเปลี่ยนเกียร์ตามที่ ทางราชการกำหนดในขณะถอยจอด พร้อมกับการพัฒนาระบบ การทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทดสอบให้สามารถ ทำงานได้โดยอัตโนมัติเพื่อปรับอุปกรณ์ให้ได้ตามขนาดของตัวรถ ที่ใช้ทดสอบ มีจอภาพแสดงภาพการขับระหว่างทดสอบ รวมทั้งมีการประมวลผลการทดสอบเป็นเอกสารและภาพถ่ายการ ทดสอบขับรถทุกท่าทดสอบ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ ได้อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่ถูกกล่าวหาว่าเลือกปฏิบัติ เพราะขั้นตอนการดำเนินการทั้งหมดจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและตัดสินแทนเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้ทดสอบมีความเชื่อมั่น ในระบบการทดสอบขับรถของสำนักงานขนส่ง





“บริการด้วยใจ.. สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน”

“การทดสอบ..ผ่าน” เสี่ยงประกาศที่ดังก้องได้ยินทั่วทั้งสนามการสอบ เป็นเสียงที่เกิดขึ้นจากระบบการประมวลผลการทดสอบที่นำระบบ IT และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (กล้อง CCTV) มาใช้ในการจับภาพเคลื่อนไหวของการบังคับรถ ซึ่งแต่ละสถานีการทดสอบจะมีจอแสดงผลภาพการทดสอบการขับรถให้ผู้เข้ารับการทดสอบได้เห็นและรับรู้ หากผู้ทดสอบไม่ผ่านการทดสอบท่าทดสอบ ณ สถานีใด ระบบจะแจ้งผลด้วยเสียงให้ทราบทันที และผลทดสอบจะประมวลเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษรทั้ง 3 ท่าทดสอบและมีการถ่ายภาพการขับรถด้วยโดยระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด จึงลดข้อสงสัย ข้อร้องเรียน และเกิดความไม่โปร่งใสในการตัดสินของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกระบวนการให้บริการใหม่นี้ใช้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพียง 1 คน ใช้เวลาในการทดสอบประมาณ 5 นาทีต่อคน และส่งผลอย่างยิ่งใหญ่ต่อกระบวนการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการให้บริการและการปฏิบัติงาน ลดอัตราค่าลงเจ้าหน้าที่ ใช้ทรัพยากรด้านสถานที่ให้เกิดประโยชน์

ด้วยนวัตกรรม e-Driving สามารถเพิ่มความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ถึง 92.61% และมีจำนวนผู้มาเข้ารับการทดสอบเพิ่มขึ้นจากเดิม 10%

การรักษาผู้ป่วยกระดูก ข้อสะโพกหัก ด้วยอุปกรณ์ Delivery Traction

หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก
โรงพยาบาลพิจิตร



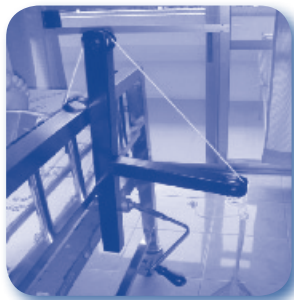
“ มุ่งมั่นบริการ มาตรฐานสากล ทุกคนมีค่า พัฒนาต่อเนื่อง ”
คำมั่นสัญญาที่โรงพยาบาลพิจิตรตั้งใจมอบให้แก่ประชาชน

โรงพยาบาลพิจิตร ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร เริ่มก่อสร้างเมื่อ พ.ศ. 2496 ด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน เปิดให้บริการผู้ป่วยนอกเมื่อเดือนตุลาคม 2496 และผู้ป่วยในเมื่อปี พ.ศ. 2497 ด้วยจำนวนเตียง 10 เตียง ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลทั่วไป จัดบริการอยู่ในระดับทุติยภูมิระดับสูง มีเตียงไว้ให้บริการ 405 เตียง บนเนื้อที่ 49 ไร่ 1 งาน มีขอบเขตการให้บริการครอบคลุมอำเภอเมืองและอำเภอสาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร

กระดูกข้อสะโพกหัก วิธีการรักษาส่วนใหญ่จะทำการผ่าตัด เนื่องจากกระดูกสะโพกมีความสำคัญอย่างมากในการยืนและเดิน ดังนั้น การรักษาโดยวิธีไม่ผ่าตัดกระดูกจะมีโอกาสที่ไม่ดีสูง รวมถึงต้องใช้เวลาในการรักษาโดยการผ่าตัดจะทำให้คนไข้ลุกเดินและช่วยเหลือตนเองได้เร็วกว่า โอกาสที่จะมีโรคแทรกซ้อนอันเนื่องมาจากการนอนอยู่บนเตียง เช่น แผลกดทับ หรือติดเชื้อ ก็จะลดลง เป็นต้น



หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร หน่วยดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะข้อสะโพกหักที่ไม่สามารถทำการผ่าตัดได้ เนื่องจากมีภาวะแทรกซ้อนทางอายุรกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้ มีภาวะข้ออักเสบติดเชื้อ การรักษาจะใช้วิธี on skin traction มีอุปกรณ์ดึงถ่วงน้ำหนักขาไว้ไม่ให้ผู้ป่วยขยับตัวซึ่งจะทำให้สะโพกติดได้เร็วขึ้น แต่การรักษาด้วยวิธีดังกล่าวผู้ป่วยต้องใช้เตียงนาน ต้องให้การดูแลหลายสัปดาห์ ทำให้ผู้ป่วยเกิดภาวะสับสนเฉียบพลันโดยเฉพาะในผู้ป่วยสูงอายุ เช่น อยากกลับบ้าน ผู้ป่วยและญาติไม่สมัครใจรักษา เกิดความวิตกกังวล เครียด สูญเสียเวลาและรายได้ รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เป็นต้น



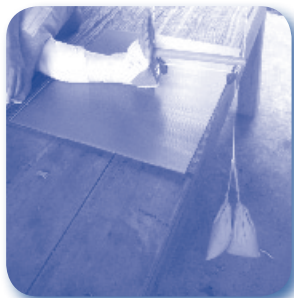
ในปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลจึงได้คิดพัฒนาอุปกรณ์การรักษาภาวะข้อสะโพกหักด้วยวิธี Home skin traction (ดังรูป) แต่พบปัญหาว่าสภาพบ้านของผู้ป่วยไม่มีเตียงเหมือนของโรงพยาบาลไม่สามารถแขวนอุปกรณ์ในการดึงถ่วงน้ำหนักได้และต้นทุนในการผลิตสูง



โรงพยาบาลจึงได้พัฒนาอุปกรณ์การรักษาเป็นวิธี Delivery Traction คือ การดึงด้วยอุปกรณ์ Skin Traction เป็นอุปกรณ์ที่ใช้วัสดุที่มีคุณสมบัติติดกับผิวหนังโดยพลาสติกติดกับผิวหนังในส่วนที่จะดึง แล้วพันผ้าทับ เมื่อผู้ป่วยนำไปใช้แล้วพบว่าระยะเวลาการนอนเตียงลดลงเป็นอันดับแรก และใช้ระยะเวลาในการดึงประมาณ 4-6 สัปดาห์ ดังนั้น ด้วยอุปกรณ์ Delivery Traction ช่วยให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยสามารถนำไปดึงต่อที่บ้านได้ โดยไม่ต้องนอนอยู่ที่โรงพยาบาลนาน



การรักษาผู้ป่วยข้อสะโพกหักด้วยอุปกรณ์ Delivery Traction ทีมศัลยกรรมกระดูกและสหสาขาวิชาชีพ พบว่า Delivery Traction มีประสิทธิภาพการดึงเท่าเดิม แนวการดึงผ่านตำแหน่งที่มีกระดูกหักน้ำหนักแขวนลอยอิสระ และจากการที่ผู้ป่วยมาตรวจตามนัดไม่พบมีภาวะแทรกซ้อน โดยสามารถเข้าโปรแกรมการรักษาต่อได้ และไม่ว่าจะเป็นบ้านแบบใดสามารถนำอุปกรณ์ Delivery Traction ไปใช้ได้



นอกจากนี้ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้น โรงพยาบาลยังได้จัดให้มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเครือข่ายสหสาขาวิชาชีพ และมีระบบการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยให้เร็วขึ้น มีการออกแบบสิ่งประดิษฐ์ จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการนำสิ่งประดิษฐ์มาทดลองใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ด้านคอมพิวเตอร์มาปรับใช้ในการให้บริการ โดยการรวบรวมและส่งข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ Delivery Traction ทั้งลักษณะการดึง วิธีและ



แนวทางในการปฏิบัติ รวมทั้งการดูแลผู้ป่วยผ่านทาง intranet ให้กับเจ้าหน้าที่
สถานีนามัยได้เรียนรู้และสามารถปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วยได้ โดยไม่ต้อง
นำผู้ป่วยไปรักษาที่โรงพยาบาล



อุปกรณ์ Delivery Traction ส่งผลให้เกิดการประหยัดงบประมาณแผ่นดิน
จากเดิมการรักษาด้วยวิธี Skin traction อุปกรณ์จะมีราคาประมาณ 4,850 บาท
ต่อมาพัฒนาเป็นรูปแบบ Home-skin traction มีราคาประมาณ 500 บาท
กระทั่งพัฒนามาสู่รูปแบบ Delivery Traction มีราคาประมาณ 250 บาท
อีกทั้งสามารถลดระยะเวลาการนอนในโรงพยาบาลได้มากกว่า 14 วัน
(เดิม 22.91 วัน เหลือ 6 วัน) ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่มีคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ลดความวิตกกังวล ความเครียด ลดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วย
เพิ่มคุณค่าทางด้านจิตใจของผู้ป่วยและญาติ โดยผู้ป่วยสามารถอยู่บ้านได้
ตามปกติ ญาติสามารถทำงานได้เองที่บ้าน สิ่งสำคัญคือ พบว่ากระดูกติด
เร็วกว่ากำหนดจากเดิม 6 สัปดาห์ เป็น 2 สัปดาห์

**“ การพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่งของโรงพยาบาลพิจิตร
เป็นสิ่งยืนยันถึงค่านิยมที่โรงพยาบาลให้ไว้
กับประชาชนอย่างแท้จริง และเป็นตัวอย่างที่แสดง
ให้เห็นว่าเพียงคิดและลงมือทำ ก็สามารถพัฒนา
คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นได้ ”**

“บรรยากาศดี บริการดี บริหารจัดการดี”

การรักษาผู้ป่วย ใส่ท่อระบายทรวงอก

โรงพยาบาลพระภูมิ
จังหวัดภูเก็ต

จากสถิติในปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 ที่ผ่านมา โรงพยาบาลพระภูมิมีจำนวนผู้ป่วยใส่ท่อระบาย ทรวงอกจำนวน 140 และ 183 ราย ตามลำดับ ซึ่งในการรักษาผู้ป่วยที่มีปัญหาเลือดหรือลิ่มในโพรงเยื่อหุ้มปอด แพทย์จำเป็นต้องใส่ท่อระบายทรวงอกและต่อท่อระบายเลือดหรือลิ่มนั้นลงขวดแก้ว ซึ่งมีแท่งแก้วกลวงจุ่มอยู่ใต้น้ำลึก 2 เซนติเมตร ทำหน้าที่เป็นวาล์วทางเดียว เพื่อป้องกันการไหลย้อนกลับของเลือดหรือลิ่มเข้าไปในช่องเยื่อหุ้มปอด ทั้งนี้การเชื่อมต่อระหว่างท่อระบายทรวงอกและขวดแก้วจะต้องเป็นระบบปิด โดยจะใช้ขวดแก้วซึ่งเป็นภาชนะรองรับเลือดหรือลิ่ม จำนวนตั้งแต่ 1-3 ขวด ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาและระดับความรุนแรงของโรค

ในการดูแลอุปกรณ์ต่างๆ และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจะยุ่งยากขึ้นตามจำนวนขวดที่เพิ่มขึ้น หากเกิดปัญหาขวดแก้วล้น ตก แตก น้ำในขวดแห้งหรือขวดเอียงจนปลายแท่งแก้วลงโผล่พ้นน้ำ จะทำให้มีอากาศภายนอกไหลย้อนเข้าโพรงเยื่อหุ้มปอดของผู้ป่วย เกิดภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อและภาวะปอดแฟบ หรือหากมีการหนีบสายท่อระบายทรวงอกที่ไปขัดขวางการระบายของของเหลวและลมจากปอด ก็อาจทำให้ผู้ป่วยเกิดอันตรายถึงชีวิตได้ จากภาวะเลือดหรือลิ่มอุดตันในช่องอก

จากรายงานอุบัติการณ์ของหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย-หญิง และหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม ในปี พ.ศ. 2552 พบท่อระบายทรวงอกเลื่อนหลุด 5 ราย ขวดแก้วแตก 3 ราย ต่อท่อระบายผิด 2 ราย และไม่ได้ปิดพลาสติกตามข้อต่อต่างๆ 30 ราย ถึงแม้ว่าจะสามารถตรวจพบและแก้ไขได้ก่อนเกิดอันตรายกับผู้ป่วย แต่ก็ไม่ควรเกิดหรือควรลดความเสี่ยงดังกล่าวให้เหลือน้อยที่สุด

◎ แนวทางการพัฒนานวัตกรรม การให้บริการ

“การคิดค้นใช้ถุงปัสสาวะแทนขวดแก้ว”

◎ การวิเคราะห์สาเหตุ ด้วยการสนับสนุนและการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการจากทีมบริหารและทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางทางทีมงานสหวิชาชีพดูแลผู้ป่วยศัลยกรรม และทีมงานด้านความเสี่ยงของโรงพยาบาล ได้ร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของอุบัติการณ์/ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งสาเหตุจากด้านองค์ความรู้ ระบบงาน และอุปกรณ์

◎ การพัฒนางาน ได้มีการพัฒนาแนวทางการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่างสหวิชาชีพ มีการกำหนดมาตรฐานของการเตรียมอุปกรณ์ (ขวดแก้ว

จุกยาง แห้งแก้วกลวง สายยาง) ทำการปรับปรุงแบบบันทึกการดูแลผู้ป่วยใส่ท่อระบายทรวงอก จัดทำโครงเหล็กสำหรับยึดขวดแก้วไว้ไม่ให้ขวดล้มระหว่างการเคลื่อนย้าย แต่ปัจจัยด้านโครงสร้างกายภาพนั้นไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ เนื่องจากลักษณะพื้นที่ของโรงพยาบาลวิระกู่เกิดเป็นพื้นที่ลาดชัน จึงยังคงพบปัญหาระดับน้ำในขวดแก้วเอียงและของเหลวในขวดกระฉอกระหว่างการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

◎ **การค้นคว้าและวิจัย** ทีมงานจึงได้มีการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม พบว่าที่ต่างประเทศ มีการใช้ถุงพลาสติกซึ่งออกแบบมาให้มีวาล์วทางเดียวมาใช้แทนขวดแก้ว และมีผลการวิจัยยืนยันว่าสามารถใช้งานได้ดี แต่อุปกรณ์มีราคาแพงและหาซื้อได้ยากในประเทศไทย โดยผู้แต่งกล่าวว่ามีรูปร่างลักษณะคล้ายถุงเก็บปัสสาวะที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในผู้ป่วยคาสายสวนปัสสาวะ ทีมงานจึงได้นำถุงเก็บปัสสาวะที่มีใช้ในโรงพยาบาลมาทดสอบ พบว่ามีคุณสมบัติเป็น

วาล์วทางเดียวเช่นกัน ของเหลวและลมที่ใส่เข้าไปในถุง ไม่สามารถไหลย้อนกลับได้ จึงประยุกต์นำถุงเก็บปัสสาวะมาใช้แทนขวดแก้ว และพบว่าประสิทธิภาพของการใช้งานถุงเก็บปัสสาวะเทียบเท่ากับระบบขวดแก้วแบบ 2 ขวด

◎ **การพัฒนาปรับปรุงงาน** ได้มีการนำถุงเก็บปัสสาวะมาประยุกต์ใช้กับผู้ป่วยใส่ท่อระบายทรวงอกที่มีปริมาณของเลือดและลมออกมาปริมาณไม่มาก กล่าวคือ ใช้แทนขวดแก้ว 1-2 ขวด ส่วนกลุ่มอาการรุนแรงที่ต้องการประเมินอาการทางคลินิกอย่างใกล้ชิดยังคงใช้การเชื่อมต่อท่อระบายทรวงอกแบบระบบขวดแก้วอยู่ (ประมาณร้อยละ 10 ของผู้ป่วยใส่ท่อระบายทรวงอกทั้งหมด) ทั้งนี้การจะใช้ระบบใดนั้นขึ้นกับระดับความรุนแรงของอาการผู้ป่วยเป็นสำคัญ โดยได้สรุปประเด็นเปรียบเทียบข้อดีข้อด้อยระหว่างการใช้ขวดแก้วและการใช้ถุงเก็บปัสสาวะได้ ดังนี้

ประเด็นที่พิจารณา	การใช้ระบบขวดแก้ว	การใช้ถุงเก็บปัสสาวะ
1. ประสิทธิภาพในการระบายลมและของเหลวในโพรงช่องอก	ดี	ดี
2. ความยุ่งยาก ซับซ้อน ในการเชื่อมต่ออุปกรณ์	ยุ่งยาก มีโอกาสเชื่อมต่อท่อระบายกับหลอดแก้วที่อยู่ในขวดแก้วผิดพลาด	ยุ่งยากน้อยกว่า เนื่องจากมีช่องทางเชื่อมต่อเพียงช่องทางเดียว จึงมีโอกาสเชื่อมต่อผิดพลาดน้อยมาก
3. ภาวะติดเชื่อแทรกซ้อน	มีโอกาสติดเชื่อ จากการปนเปื้อนเชื้อโรคระหว่างการเชื่อมต่ออุปกรณ์	โอกาสการปนเปื้อนเชื้อโรคน้อยกว่า
4. ความปลอดภัยระหว่างเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	น้อยกว่า	มากกว่า
5. ความสะดวกของผู้ป่วยในการเคลื่อนไหวและประกอบกิจวัตรประจำวัน	น้อยกว่า	มากกว่า
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน	ต่ำ	สูง (พึงพอใจมากกว่าร้อยละ 100)
7. ต้นทุนอุปกรณ์	1,750 บาท / ชุด (เฉพาะต้นทุนการเตรียมขวดแก้วให้ปราศจากเชื้อก่อนนำมาใช้งาน กรณีเปลี่ยนขวดแก้วทุกวันเป็นเวลา 7 วัน ตามจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่ผู้ป่วยต้องคาสายท่อระบายทรวงอก)	20 บาท / ถุง (ถุงเก็บปัสสาวะ 1 ถุง สามารถใช้ได้ตลอดที่ผู้ป่วยคาสายท่อระบายทรวงอก)

● ประโยชน์ที่ได้รับ

● **การดูแลผู้ป่วย** จากการนำถุงเก็บปัสสาวะ มาประยุกต์ใช้แทนขวดแก้วในผู้ป่วยใส่ท่อระบาย ทรวงอก พบการขยายตัวของปอดผู้ป่วยไม่แตกต่าง จากการต่อสายลงขวดแก้ว สามารถจำหน่ายผู้ป่วย ออกจากโรงพยาบาลได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของ การรักษา ผู้ป่วยได้รับความสะดวกและความ ปลอดภัยในการเคลื่อนย้าย อีกทั้งสามารถใช้งาน ถุงเก็บปัสสาวะถุงเดิมได้ตลอดจนเสร็จสิ้นการรักษา คือจนกระทั่งถอดท่อระบายทรวงอกออก ในขณะที่ ระบบขวดแก้วต้องมีการเปลี่ยนขวดแก้วที่เก็บของเหลว รวมทั้งต้องทำการเชื่อมต่ออุปกรณ์ใหม่ทุกครั้งที่มี การเปลี่ยนขวด ทำให้การเปลี่ยนมาใช้ถุงเก็บ ปัสสาวะ สามารถลดปัญหาความยุ่งยากในการเตรียม เปลี่ยน และเชื่อมต่ออุปกรณ์ ซึ่งส่งผลต่อการลด โอกาสปนเปื้อนของเชื้อโรคระหว่างการเชื่อมต่อ อุปกรณ์ด้วย ตัดปัญหาความสับสนในการต่อระบบ ขวดแก้วผิด (ในกรณีที่ต่อหลายขวด) ไม่มีปัญหา ขวดแก้วแตก ช่วยลดภาระงานของพยาบาลในการ ดูแล เชื่อมต่ออุปกรณ์ และลดภาระงานในการ จัดเตรียมอุปกรณ์ปราศจากเชื้อเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

● **ประหยัดค่าใช้จ่าย** ต้นทุนการดำเนินการ ในการใช้ถุงเก็บปัสสาวะต่ำกว่าการใช้ระบบขวดแก้ว มาก คือ 20 บาท/ถุง ส่วนต้นทุนของการใช้ระบบ ขวดแก้วอยู่ที่ประมาณ 1,750 บาท/ชุดการรักษา (เปลี่ยนขวดแก้วทุกวันเป็นเวลา 7 วัน)

● **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** การปรับ เปลี่ยนมาใช้ถุงเก็บปัสสาวะ ทำให้ผู้ป่วยมีความ สะดวกสบายในการเคลื่อนย้ายมากขึ้น ส่งผลให้ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เนื่องจากสามารถลุกจากเตียงพร้อมหัวถุงเก็บปัสสาวะ ที่ต่อสายท่อระบายทรวงอก เคลื่อนย้ายตัวเองไปทำ กิจกรรมต่าง ๆ ได้ ไม่ต้องนอนติดเตียง ส่งเสริม สมรรถภาพของปอดให้ดีขึ้น รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ป่วย พั่นตัวได้เร็วขึ้น

● **การเผยแพร่องค์ความรู้** โรงพยาบาล ชีระภูเก็ได้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ในการใช้ถุง เก็บปัสสาวะแทนขวดแก้วในผู้ป่วยใส่ท่อระบาย ทรวงอก ไปยังโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดภูเก็ต เพื่อประโยชน์และความปลอดภัยของผู้ป่วยระหว่าง การรับส่งต่อด้วย

“ โรงพยาบาลชีระภูเก็ เป็นหน่วยงานที่ไม่เคยหยุดนิ่ง ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ ๆ

ริเริ่ม กล้าคิด กล้าลอง ส่งผลให้เกิดผลต่อการ พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการ บริการ ”

การรักษาผู้ป่วยเท้าผิอรูป ด้วยแผ่นรองฝ่าเท้า เพื่อสุขภาพ

โรงพยาบาลสุรินทร์

“มุ่งมั่น พัฒนา สร้างสรรค์
นวัตกรรมในเชิงรุก
เพื่อสุขภาพเท้าที่ดี
ลดการสูญเสียที่ยิ่งใหญ่”

ในแต่ละปีผู้ป่วยจำนวนไม่น้อยที่ต้องตัดขาทั้งและต้องใส่ขาเทียม สาเหตุหนึ่งเนื่องจากผู้ป่วยเป็นโรคเบาหวานและเป็นผลที่เท้าจนยากที่จะเยียวยา จึงต้องตัดสินใจตัดขาทั้งและใส่ขาเทียมแทน ซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูง และยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและครอบครัว ทั้งในแง่เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งผู้ป่วยปฏิบัติและทีมสหสาขาทั้งในแง่การรักษา ป้องกัน ฟันฟู และภาระงานที่เพิ่มขึ้น

แนวโน้มปัญหาเรื่องนี้เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โรงพยาบาลสุรินทร์โดยกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟูเล็งเห็นว่าการใส่ขาเทียมเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เป็นการตั้งรับปัญหา ดังนั้น ทีมดูแลผู้ป่วยจึงคิดค้นและสร้างนวัตกรรมในการปรับเปลี่ยนรองเท้าและกายอุปกรณ์เสริมเป็นแผ่นรองฝ่าเท้า โดยใช้หลักการป้องกันก่อนเกิดแผล การรักษาขณะเป็นแผล และการป้องกันไม่ให้เกิดกลับมาเป็นแผลอีก เพื่อการดูแลสุขภาพของฝ่าเท้าประชาชนให้มีสุขภาพดี

๑๑ นวัตกรรมการให้บริการ

“แผ่นรองฝ่าเท้าที่คิดค้นขึ้นเอง” เป็นนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในการป้องกันปัญหาแทรกซ้อนอันอาจก่อให้เกิดการถูกตัดขาในอนาคต หรืออาการปวดขาจากความผิดปกติของเท้า ร่วมกับแนวความคิดทางชีวกลศาสตร์ในการลดแรงกดทับและแรงกระทำต่อเท้า รวมถึงปฏิกิริยาตอบสนองของเนื้อเยื่อ โดยการผลิตแผ่นรองฝ่าเท้าเพื่อลดแรงกดทับให้เหมาะสมกับสภาวะของผู้รับบริการแต่ละบุคคล

การพัฒนาได้เริ่มจากการดัดแปลงจากวัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทนำเข้าจากต่างประเทศ ให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน ซึ่งมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องโดยการนำปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นหลักมาปรับปรุงให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ในยุคแรกผลิตจากยางพารา มีต้นทุนคู่ละ 20 บาท แต่ต้องใช้เวลานานในการผลิต ยางมีความเหนียวและหนา ต่อมาได้ปรับปรุงใช้ขวดน้ำเกลือที่ใช้แล้วแต่ยังลื่นและหลุดง่าย จึงพัฒนาใหม่เป็นแผ่นโฟมที่มีคุณสมบัตินุ่ม ถูก และขึ้นรูปง่าย แต่ในบางคนไม่กระชับและไม่สบายเท้า จึงพัฒนาอีกครั้งเป็นยุคที่สี่ คือยุคดัดแปลง (ในปัจจุบัน) โดยจัดทำเป็นแผ่นรองพร้อมรองเท้าที่โรงพยาบาลออกแบบผลิตใช้โดยเฉพาะ มีคุณภาพดี เนื่องจากมีหลักเกณฑ์

ในการประเมินและจัดระดับความจำเป็นในการรับอุปกรณ์แต่ละชนิดตามหลักวิชาการและความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ทั้งนี้แผ่นรองฝ่าเท้าที่จัดทำขึ้นมี 3 แบบ ได้แก่ Off-loading สำหรับผู้ป่วยเบาหวาน แผ่นรองฝ่าเท้าสำหรับผู้ที่มีเท้าแบน และสำหรับผู้ที่มีโอกาสเกิดแผลที่เท้า

“ผู้บริหาร : แรงผลักดันที่สำคัญ”

การออกแบบนวัตกรรมแผ่นรองฝ่าเท้าสำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนของผู้บริหารและทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูให้บริการรับปรึกษา และเป็นผู้ตรวจประเมินนักกายภาพบำบัดทำการคัดกรองให้บริการดูแลเท้าปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และช่างกายอุปกรณ์เป็นผู้ออกแบบและประยุกต์อุปกรณ์เสริม

“One Stop Service คลินิกดูแลเท้า”

เป็นบริการที่โรงพยาบาลสุรินทร์ จัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการ ซึ่งดำเนินการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ครอบคลุมขั้นตอนการคัดกรอง การตรวจเท้า การบริหารเท้า และเพิ่มการใช้อุปกรณ์เสริมเป็นแผ่นรองฝ่าเท้า ให้เป็นขั้นตอนเดียวในการให้บริการ รวมทั้งขยายโอกาสทั้งเชิงรับและเชิงรุก ในบริการสัจจรร่วมกับทีมดูแลผู้ป่วยในพื้นที่รับผิดชอบ

มีการคัดกรองภาวะเสี่ยง เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลแบบองค์รวมให้มากกว่าการรักษาด้วยยาเพียงอย่างเดียว ตลอดจนพัฒนาเครือข่ายไปยังโรงพยาบาลชุมชนให้กับประชาชน

◎ ประโยชน์ที่ได้รับ

การให้บริการ “แผ่นรองฝ่าเท้า” เริ่มจากให้บริการในผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีแผลที่เท้า ปัจจุบันขยายสู่ประชาชนทั่วไปที่มีปัญหาที่เท้า เช่น เท้าผิดรูป เท้าแบน มีกระดูกงอก หรือประชาชนที่สนใจดูแลสุขภาพเท้า และเครือข่ายที่เป็นโรงพยาบาลที่ให้ความสนใจผลิตแผ่นรองฝ่าเท้า

ผลจากการสร้างสรรค์การทำงานใหม่ สามารถลดระยะเวลาและอาการรุนแรงที่อาจเกิดกับผู้ป่วย รวมทั้ง สามารถค้นหาผู้ป่วยมีปัญหาที่เท้า กลุ่มเสี่ยง หรือผู้ด้อยโอกาสมารับบริการ ส่งผลให้การส่งเสริมป้องกัน รักษา ฟื้นฟูผู้รับบริการที่มีปัญหาที่เท้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการสร้างโอกาสให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเดิมยังไม่มีผู้คิดสร้างสรรค์การทำงานนี้มาก่อน ส่วนใหญ่มาจากบริษัทนำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าผู้รับบริการบางกลุ่มจะสามารถเข้าถึงได้

แสดงให้เห็นว่า “แผ่นรองฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ” โรงพยาบาลสุรินทร์ เป็นนวัตกรรมที่ให้คุณประโยชน์ต่อการบริการประชาชน ทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลรักษา ลดการสูญเสียที่ยิ่งใหญ่ และยังสามารเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงาน รวมทั้ง ช่วยประหยัดงบประมาณให้กับส่วนราชการ ที่สำคัญประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น มีทางเลือกในการดูแลสุขภาพเท้าตนเองมากขึ้น

“ดนตรีบำบัด
สุนทรีเพื่อการรักษา
และการฟื้นฟู”

การฟื้นฟูสุขภาพจิต และ การพัฒนาศักยภาพชีวิต ผู้ป่วย/ผู้พิการ ด้วยการใช้ ดนตรีบำบัด

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การให้บริการตรวจ รักษา และฟื้นฟูสภาพ
ผู้ป่วยและผู้พิการทั้งเด็กและผู้ใหญ่ จากสถิติข้อมูล
พบว่า จำนวนผู้มารับบริการที่ภาควิชาเวชศาสตร์
ฟื้นฟู ผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 10,066 คน/ปี ผู้ป่วยใน
เฉลี่ย 5,000 คน/ปี และพบว่า ผู้ป่วยเหล่านี้มัก
มีความวิตกกังวล ความเครียด และภาวะซึมเศร้า
จากโรคหรือความพิการที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะผู้ป่วย
ที่พิการหรือเป็นโรคเรื้อรัง และทุพพลภาพถาวร
ทำให้ขาดแรงจูงใจและบางครั้งไม่ร่วมมือในการรักษา
ฟื้นฟู ซึ่งความกลัวในการกลับเข้าสู่สังคมก็เป็นอีก
ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยผู้พิการเหล่านี้รู้สึกว่าคุณค่า
ด้อยค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ปกติหรือสภาพ
ดีกว่า จึงเก็บตัวอยู่อยู่กับบ้าน และขาดกำลังใจในการ
ดำรงชีวิต ก็จะก่อให้เกิดสภาพแทรกซ้อนกับผู้ป่วยได้
เช่น ภาวะอาหารเป็นพิษ เกิดปัญหาอัมพาตสูง
มีปัญหาการหายใจ เกิดอาการความดันตกในท่ายืน
 เป็นต้น

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ด้วยหน้าที่หนึ่ง
ต้องให้บริการวิชาการ ดังนั้น ทีมงานเวชศาสตร์
ฟื้นฟู ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู
พยาบาลเวชศาสตร์ฟื้นฟู นักกายภาพบำบัด นัก
กิจกรรมบำบัด ช่างกายอุปกรณ์ และนักสังคม
สงเคราะห์ ได้ให้บริการตรวจ รักษาและฟื้นฟูสภาพ
แก่ผู้ป่วยและผู้พิการอันเนื่องมาจากการได้รับบาดเจ็บ
หรือมีพยาธิสภาพที่ไขสันหลัง ผู้ป่วยโรคหลอดเลือด
สมองและบาดเจ็บที่สมอง ผู้ป่วยแขนขาขาด ผู้ป่วย
โรคกระดูกและข้อ และผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บของ
เส้นประสาทส่วนปลาย ทุกเพศทุกวัย ทั้งแบบผู้ป่วยใน
และผู้ป่วยนอก

ทีมงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลมหาราชนคร
เชียงใหม่ นำโดย ผศ.นพ.จักรกริช กล้าผจญ จึง
ได้นำแนวทางการใช้กิจกรรมด้านดนตรีบำบัดเพื่อการ
บำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจและร่างกายของผู้ป่วยและ
ผู้พิการมาใช้ในการรักษา และฟื้นฟูสภาพร่างกาย
และจิตใจของผู้ป่วย

๑๑ นวัตกรรมบริการ

“กลุ่มดนตรีบำบัด (Music therapy group)” จัดตั้งขึ้นแบบจิตอาสา โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรทั้งในคณะแพทยศาสตร์และนอกคณะแพทยศาสตร์ นักศึกษาแพทย์ และญาติที่มาใช้บริการ ดำเนินการจัดกิจกรรมดนตรีบำบัด เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา

๑๑ การบำบัดผู้ป่วยด้วยกิจกรรมดนตรีบำบัด ทีมงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้รับความร่วมมือจากวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยพายัพ ส่งนักดนตรีบำบัดอาสาจากประเทศสหรัฐอเมริกาเข้าร่วมกลุ่มดนตรีบำบัดและได้คิดค้นกิจกรรมบำบัดให้ผู้ป่วยและผู้พิการเล่นเครื่องดนตรีประเภทคีย์บอร์ด เพื่อเพิ่มทักษะของการใช้มือ และสร้างเสียงได้หลากหลายเสียงทำให้เกิดความน่าสนใจ พร้อมกับใช้สีแทนตัวโน้ตดนตรี เช่น สีแดงแทนโน้ตตัว “โด” สีเหลืองแทนโน้ตตัว “เร” สีฟ้าแทนโน้ตตัว “ฟา” เป็นต้น

๑๑ การออกแบบกิจกรรมด้านดนตรีบำบัด แพทย์ นักดนตรี อาจารย์สอนดนตรี นักกิจกรรมบำบัด นักกายภาพบำบัด และนักจิตวิทยา จะร่วมกันประเมินผู้ป่วยหรือผู้พิการทางร่างกาย สำหรับผู้ป่วยมีอาการเกร็งหรืออ่อนแรงของกล้ามเนื้อเป็นหลัก จะใช้วิธีฝึกการเล่นเครื่องดนตรีประเภทเคาะเพื่อกระตุ้นให้ผู้ป่วยมีเป้าหมายในการออกแรงกล้ามเนื้อที่เกร็งหรืออ่อนแรงนั้น ๆ เพราะการเคลื่อนไหวในลักษณะที่ซ้ำ ๆ กันทั้งแขน ขา และลำตัวจะช่วยลดอาการเกร็งได้ดี สำหรับผู้ป่วยที่ยังสามารถใช้นิ้วมือได้บ้าง การเล่นเครื่องดนตรีประเภทมีแป้นกดจะช่วยเพิ่มการประสานงาน และความคล่องตัวของนิ้วและข้อมือ ส่วนการเล่นเครื่องดนตรีประเภทเป่าจะช่วยฝึกการหายใจทั้งการใช้กระบังลมและกล้ามเนื้อซี่โครงเพื่อควบคุมจังหวะเข้าออกของลมตามจังหวะและโน้ตดนตรี หลังจากได้รับการประเมินแล้ว ทุกคนจะได้เล่นเครื่องดนตรีที่ชอบและเหมาะสม



๑ **ผู้ช่วยพิการ** โรงเรียนศรีสังวาลย์เชียงใหม่ เป็นโรงเรียนซึ่งมีนักเรียนบกพร่องทางด้านร่างกายหรือสุขภาพ ได้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมดนตรีบำบัดกับทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมเล่นเครื่องดนตรีการบำบัดในรูปแบบต่างๆ และจัดให้มีกิจกรรมร่วมแสดง คือ ดนตรียามเช้า ดนตรีบำบัด ดนตรียามว่างและดนตรีเพื่อการแสดง ซึ่งการใช้เสียงดนตรีสามารถบำบัดสมอง ทำให้ผู้พิการมีพัฒนาการทางร่างกายโดยใช้นิ้วมือได้บ้าง อีกทั้ง ช่วยฝึกการหายใจทั้งการใช้กระบังลมและกล้ามเนื้อซี่โครงได้ดีขึ้น



๑ **ผู้ป่วย** นำดนตรีมาใช้ในการทำกายภาพบำบัดที่หอผู้ป่วยใน ซึ่งมี 25 เตียง ส่วนใหญ่บาดเจ็บไขสันหลัง อัมพาตครึ่งท่อน อัมพาตครึ่งซีก โดยออกแบบดนตรีให้ผู้ป่วยเคาะ ร้องเพลง ประหมื่อ ประกอบจังหวะ ทำให้ผู้ป่วยสนุกสนาน และลดความเครียดได้ ส่งผลให้ผู้ป่วยมีพัฒนาการในการรักษาดีขึ้น

๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑ การรักษาผู้ป่วย

การฝึกให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการสร้างเสียงเพลง หรือเล่นเครื่องดนตรีเป็นการฝึกทักษะทางกายที่ไม่น่าเบื่อ ทำให้เกิดความสุข สนุกสนาน และนำไปสู่ความต่อเนื่องในการรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางกาย จิตใจและอารมณ์

การเปิดโอกาสให้เด็ก ๆ ซึ่งมีความพิการด้านต่าง ๆ ของนักเรียนโรงเรียนศรีสังวาลย์ ได้ร่วมเล่นดนตรีตามความถนัด จนกระทั่งเกิดแรงบันดาลใจชอบดนตรีและสามารถแสดงต่อหน้าสาธารณชนได้ เด็กทุกคนสามารถแสดงดนตรีสดร่วมกับกลุ่มดนตรีบำบัดได้อย่างน่าชื่นชมและประทับใจ และมีการประเมินผล 3 ด้านที่เป็นเชิงประจักษ์ให้ผลดีขึ้นมาก คือ ด้านคุณภาพชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์ และทางกายภาพ ซึ่งมีตัวชี้วัดและสามารถวัดได้ เช่น

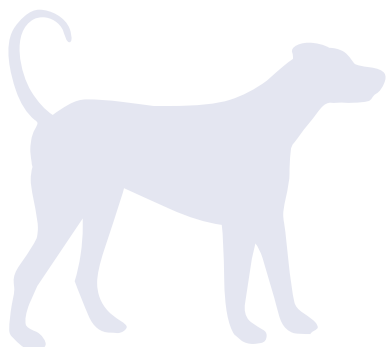
- ระดับความสุขของชีวิตที่เพิ่มขึ้นก่อนและหลัง คือ 68% เพิ่มขึ้น 92%
- วัดความรู้สึกทางด้านอารมณ์และจิตใจ สูงถึง 88%
- สมรรถภาพทางกาย คือ มีกำลังกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้นประมาณ 0.5 - 1 ระดับ

รวมทั้ง โรงพยาบาลยังสามารถลดภาวะแทรกซ้อน ลดความเสี่ยงต่อการเกิดความพิการซ้ำซ้อน และทำให้ผู้ป่วยกลับมาดำรงชีวิตได้เองเร็วขึ้น ส่งผลให้โรงพยาบาลสามารถลดค่าใช้จ่ายโดยรวม ประมาณ 3,300,000 บาทต่อปี

๑ การสร้างการมีส่วนร่วม

การจัดกิจกรรมดนตรีบำบัด เป็นการสร้างสุนทรียภาพให้แก่ผู้ป่วยและญาติ และบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อให้ผ่อนคลายความเครียดและความวิตกกังวล เป็นการลดช่องว่างระหว่างบุคลากร เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน โดยการสร้างกิจกรรมสอดแทรกความรู้สู่ประชาชนผ่านการแสดงดนตรีในรูปแบบต่าง ๆ โดยการแสดงแต่ละครั้งจะแตกต่างกันตามความถนัดของนักดนตรีและนักร้องจิตอาสา

“นี่คือคำยืนยันของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ที่ไม่หยุดยั้งของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
ผู้ที่ได้รับการันตีมากมายจากรางวัลในการ
บริการ ทั้งในและต่างประเทศ ”



การรักษาสัตว์ ให้ได้มาตรฐานระดับชาติ และนานาชาติ

โรงพยาบาลสัตว์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน แต่เดิมเป็นเพียงสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ ที่ให้บริการรักษาสัตว์ป่วยเพื่อการเรียนการสอน (case study) เป็นหลัก เรื่องการรักษาพยาบาลสัตว์จะให้บริการเพียงขั้นพื้นฐานในลักษณะเหมือนสถานพยาบาลรักษาสัตว์ทั่วไปที่ไม่ได้มุ่งเน้นการรักษาโรคเฉพาะทาง

ปัจจุบัน คนมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงความต้องการไปสู่การเลี้ยงสัตว์เป็นเพื่อนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสัตว์เลี้ยง โดยเฉพาะการดูแลสุขภาพสัตว์จึงเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ตอบสนองความต้องการเหล่านั้น โดยการพัฒนางานบริการของโรงพยาบาลสัตว์ไปเป็นสถานที่ให้บริการตรวจ วินิจฉัย และรักษาโรคสัตว์เลี้ยงทางอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติกรรม รังสีกรรม โรคเฉพาะทาง และชันสูตรโรคสัตว์ อีกทั้งเป็นสถานศึกษาคลินิกปฏิบัติของนิสิตสัตวแพทย์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับอุดมศึกษาและบัณฑิตศึกษาอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการสังคม



◎ การพัฒนาการบริการ

ด้วยรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ที่ปรับตัวไปเป็นสถานที่ให้บริการรักษาสัตว์เต็มรูปแบบ พร้อมกับมีเป้าหมายให้องค์กรเป็นหน่วยให้บริการรักษาสัตว์ที่ได้มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ โรงพยาบาลสัตว์จึงได้จัดแบ่งโครงสร้างหน่วยให้บริการรักษาสัตว์ออกเป็น 5 คลินิก ได้แก่ หน่วยสัตว์ป่วยนอก หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤต หน่วยสัตว์ป่วยใน หน่วยศัลยกรรม และหน่วยรังสีวินิจฉัย และคลินิกพิเศษซึ่งมีหน่วยให้บริการเฉพาะ เช่น หน่วยโรคระบบประสาท หน่วยระบบสืบพันธุ์ หน่วยโรคหัวใจ หน่วยโรคผิวหนัง หน่วยโรคตา หน่วยโรคไตและขับถ่ายปัสสาวะ เป็นต้น



นอกจากนี้ ได้เปิดให้บริการรักษาสัตว์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีโครงการเพิ่มพูนทักษะทางสัตวแพทย์ด้านคลินิกสัตว์เล็ก และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพโดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการด้วยการเปิดศูนย์โรคระบบประสาท ออร์โธปิดิกส์ และเวชศาสตร์ฟื้นฟูเพื่อสัตว์เลี้ยง โดยให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคระบบประสาท ได้แก่ กล้ามเนื้อ ข้อต่อ เส้นเอ็นและกระดูกซึ่งจัดเป็นปัญหาสำคัญของสัตว์ป่วยจำนวนมาก และออร์โธปิดิกส์ ซึ่งเป็นการรักษาทางศัลยกรรมระบบประสาทที่ให้บริการผ่าตัดรักษาโรคของกระดูกสันหลัง การผ่าตัดสมองและไขสันหลัง ส่วนศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ให้บริการผ่าตัดรักษาโรคกระดูกหัก ความผิดปกติของกระดูกและโรคที่เกิดกับข้อต่อ

ที่สำคัญ การรักษาด้วยเวชศาสตร์ฟื้นฟูโดยทำธาราบำบัด ซึ่งมีแห่งเดียวในประเทศไทย เป็นการรักษาโดยการทำกายภาพบำบัดให้สัตว์ด้วยการให้สัตว์ได้ออกกำลังกาย ทำให้สามารถช่วยฟื้นฟูระบบประสาท กล้ามเนื้อ ข้อต่อและเส้นเอ็น มีการบำบัดด้วยการกระตุ้นด้วยไฟฟ้าเพื่อกระตุ้นการทำงานของกล้ามเนื้อ มีการนวดด้วยคลื่นอัลตราซาวด์ โดยใช้คลื่นอัลตราซาวด์ที่ระดับความถี่เหมาะสมเพื่อลดการอักเสบของกล้ามเนื้อ เยื่อหุ้มข้อต่อและกระตุ้นการหายของเนื้อเยื่อหลังการผ่าตัด

ตลอดจนมีการตรวจวินิจฉัยด้วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นการถ่ายภาพทางรังสีเพื่อตรวจความผิดปกติของระบบประสาทสมองและไขสันหลังโรคในระบบข้อต่อ มีการตรวจคลื่นไฟฟ้าของกล้ามเนื้อเพื่อการตรวจวินิจฉัยความผิดปกติระบบกล้ามเนื้อ เส้นประสาท และปลายประสาท การตรวจวิเคราะห์การเดินด้วยการวัดแรงกดที่เท้าเพื่อวัดความสามารถของขาทั้ง 4 ข้าง ในการรับน้ำหนักตัวในขณะยืน เดิน หรือวิ่งเพื่อการตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาด้วยเลเซอร์เพื่อลดการอักเสบและกระตุ้นการสมานตัวของเนื้อเยื่อภายหลังการผ่าตัด

มีการรักษาโดยวิธีฝังเข็ม เป็นการรักษาแบบทางเลือกที่นำมาปรับใช้เพื่อรักษาอาการบาดเจ็บของเส้นประสาทและโรคทางระบบประสาทตลอดจนโรคข้อเสื่อม

มีการออกกำลังกายบำบัด เป็นการบำบัดด้วยการออกกำลังกาย เช่น การใช้อุปกรณ์ theraball หรือ balance board

◎ ผลสำเร็จ

การพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลสัตว์ให้มีความทันสมัย สมบูรณ์ สามารถให้การตรวจรักษาวินิจฉัยโรคในสัตว์ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนมีจำนวนผู้นำสัตว์เข้ามารับการรักษาเพิ่มขึ้นจำนวนมาก เป็นสิ่งยืนยันถึงคุณภาพการบริการที่เจ้าของสัตว์เลี้ยงให้ความเชื่อมั่น และไว้วางใจ ดังนั้น ก้าวต่อไปของการพัฒนาคงไม่เพียงแต่การพัฒนาการให้บริการรักษาสัตว์มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ยังมีงานวิจัยกับงานบริการทางวิชาการที่ผลงาน

วิจัยต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการรักษา สัตว์ด้วย เช่น โครงการหุ่นจำลองยางพารา : ก้าวใหม่หุ่นฝึกหัดทางการแพทย์ เป็นต้น และการพัฒนาคลินิกเฉพาะทางเพื่อให้โรงพยาบาล สัตว์เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มุ่งเน้นการพัฒนา วิชาการอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้มีการสร้าง นวัตกรรมเพื่อการรักษาสัตว์ให้หายป่วย และ ส่งเสริมให้สัตว์มีสุขภาพที่ดี สามารถสร้างคน สร้างมาตรฐานวิชาชีพ โดยเฉพาะการบริการ รักษาโรคเฉพาะทางของสัตว์ ให้โรงพยาบาล สัตว์แห่งนี้เป็นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากสังคม ผู้รับบริการ วงการสัตวแพทย์ทั้งภายในและต่างประเทศ



“ สัตว์เลี้ยง...คงไม่ได้มีความหมายเพียงแต่เป็นสิ่งมีชีวิตที่เลี้ยงไว้เพื่อเอาบุญเท่านั้น แท้จริงอาจกล่าวได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นทั้งเพื่อน เป็นทั้งสมาชิกในครอบครัว เพราะเมื่อเรากลับถึงบ้าน มีเขามา ต้อนรับเพียงเสียงเห่าแว้วเขาก็ทำให้เรารู้สึกสดชื่น และมีความสุขขึ้น ฤ...ท่านจะปฏิเสธ

ดังนั้น โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จึงเป็นความหวังของเราผู้ซึ่งไม่ได้เห็นว่าชีวิตของสัตว์ เป็นเพียง สิ่งมีชีวิตที่ไร้ค่าแก่การดูแล ”



ธนาคารเลือด Blood Bank

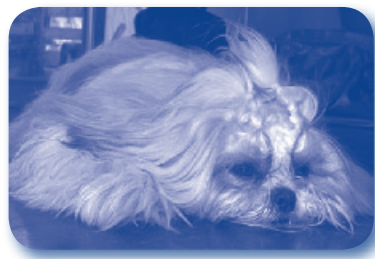
โรงพยาบาลสัตว์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน นับเป็นโรงพยาบาลสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ มีสัตว์ป่วยที่ประชาชนนำเข้าไปรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก และเพิ่มมากขึ้นเป็น 6 เท่าในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา (100 รายในปี พ.ศ. 2543 เป็น 621 รายในปี พ.ศ. 2553) ส่งผลให้สัตวแพทย์ทุกหน่วยของโรงพยาบาลสัตว์มีภาระงานเพิ่มขึ้นอย่างมากจนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประสบปัญหาในการรักษาและการให้บริการที่มีความล่าช้า โดยเฉพาะการรักษาสัตว์ที่ได้รับอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน หรือมีปัญหากเกี่ยวกับโรคเลือด ซึ่งมักจะประสบปัญหาการขาดแคลนเลือด

◎ ธนาคารเลือด: Blood Bank

คำถาม : “ถ้าสุนัขหรือแมวของเราป่วยอยู่ในภาวะวิกฤตที่ต้องการเลือดอย่างเร่งด่วน เช่น ภาวะโลหิตจาง พยาธิในเม็ดเลือด เสียเลือดจากการผ่าตัดหรืออุบัติเหตุ หรือลูกสุนัขที่ป่วยด้วยโรคติดเชื้อรุนแรง เราจะหาเลือดให้สัตว์เลี้ยงได้ทันท่วงทีจากที่ไหน...”

คำตอบ : “ธนาคารเลือด”



แต่เดิมปัญหาการขาดแคลนเลือดเป็นปัญหาสำคัญ เพราะหากสุนัขมีความต้องการเลือด เจ้าของจะต้องจัดการหาสุนัขมาบริจาคเลือด ซึ่งอาจเป็นของเพื่อนบ้าน หรือจากที่อื่น และบางครั้งหาสุนัขมาบริจาคเลือดไม่ได้ก็ช่วยรักษาไม่ได้ ดังนั้น โรงพยาบาลสัตว์ จึงจัดตั้งธนาคารเลือดสำหรับสัตว์เลี้ยงขึ้น ซึ่งเป็นธนาคารเลือดสัตว์แห่งแรกและแห่งเดียวในเอเชีย เพื่อช่วยชีวิตสัตว์ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤตที่ต้องการเลือดอย่างเร่งด่วน และเป็นศูนย์กลางการรับบริจาคเลือดสุนัขให้มีเพียงพอต่อความต้องการ สำหรับช่วยชีวิตสุนัขป่วย ซึ่งเป็นการยกระดับมาตรฐานโรงพยาบาลสัตว์ให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล

หน่วยงานธนาคารเลือดของสัตว์เลี้ยง จะทำหน้าที่จัดเก็บและสำรองเลือดในรูปแบบผลิตภัณฑ์เลือดชนิดต่าง ๆ เช่น เลือดสดและเลือดแช่เย็น (Whole blood) เม็ดเลือดแดงอัดแน่น (Packed Red Cells) นำไปใช้ในกรณีโลหิตจางอย่างรุนแรง น้ำเลือด (Plasma) นำไปใช้ในกรณีสัตว์ที่มีปัญหาการแข็งตัวของเลือด โรคเลือดบางชนิด ภาวะโปรตีนในเลือดต่ำ หรือกรณีพิเศษอื่น ๆ เพื่อนำไปใช้ให้เหมาะสมกับภาวะหรือความต้องการใช้เลือดแต่ละประเภท ทั้งยังเป็นแหล่งศึกษาและพัฒนาความก้าวหน้าของการถ่ายเลือดด้วยโดยสัตว์ที่โรงพยาบาลรับบริจาคเลือดส่วนใหญ่เป็นสุนัขและแมว

“คุณสมบัติสุนัขและแมวที่จะมาบริจาคเลือดต้องมีสุขภาพดี อายุตั้งแต่ 1-6 ปี สุนัขต้องมีน้ำหนักไม่ต่ำกว่า 20 กิโลกรัม ส่วนแมวหนักไม่ต่ำกว่า 5 กิโลกรัม การบริจาคเลือดจะไม่ได้รับความเจ็บปวดใด ๆ โดยจะเก็บเลือดประมาณ 350 มิลลิลิตร ใช้ระยะเวลาประมาณ 5-15 นาที ขึ้นตอนต่าง ๆ คล้ายกับกระบวนการในธนาคารเลือดของคน”

กล่าวคือก่อนการบริจาคเลือด สัตวแพทย์จะทำการตรวจสุขภาพเบื้องต้น และตรวจคัดกรองโรคที่สามารถติดต่อกันได้ทางเลือด โดยปกติแล้วควรรับเลือดจากสุนัขที่มีหมู่เลือดที่สามารถเข้ากับหมู่เลือดอื่น ๆ ได้ทั้งหมด ถ้าเปรียบเทียบกันในคนก็คือ คนหมู่เลือดโอ เพื่อลดความเสี่ยงปฏิกิริยาทางเคมีของการเข้ากันไม่ได้ของหมู่เลือดจากการให้เลือด แต่เนื่องจากไม่สามารถเลือกสุนัขที่มาบริจาคได้ การรับบริจาคจึงไม่จำกัด เพียงแต่ก่อนการให้เลือดจะต้องมีตรวจการเข้ากันได้ของหมู่เลือดเท่านั้น

เลือดสัตว์ที่ได้รับบริจาคจะนำไปตรวจโรคก่อนปั่นแยกเม็ดเลือดแดงกับน้ำเลือด หรือเก็บเลือดสดแช่เย็น โดยเลือดสด เลือดแช่เย็น และเม็ดเลือดแดงอัดแน่น จะนำไปใช้ในกรณีโรคโลหิตจางรุนแรง การเสียเลือดจากอุบัติเหตุหรือจากการผ่าตัด ส่วนน้ำเลือดจะใช้กรณีสัตว์ที่มีปัญหาการแข็งตัวของเลือด โรคเลือดบางชนิดภาวะโปรตีนในเลือดต่ำ เป็นต้น

สำหรับขั้นตอนการเก็บรักษา เลือดจะถูกเก็บไว้ในถุงพลาสติก ปราศจากการปนเปื้อนเชื้อโรค และเก็บไว้ในตู้เก็บเลือดเช่นเดียวกับธนาคารเลือดของคน โดยปกติเลือดที่ได้รับบริจาคมีการกำหนดวันหมดอายุปรากฏอยู่และทำลายเมื่อหมดอายุ แต่เนื่องจากความต้องการเลือดยังมีอยู่มาก เลือดจึงไม่เพียงพอต่อการรักษาสุนัขป่วย

◎ ความสำคัญและความสำเร็จของการจัดตั้งคลังเลือดสำหรับสัตว์เลี้ยง

ในปี พ.ศ. 2552 มีสุนัขป่วยด้วยภาวะโลหิตจางอย่างรุนแรงจากการเสียเลือด (Blood loss anemia) จำนวน 809 ตัว และได้รับการถ่ายเลือด โดยภายหลังการรับเลือดไม่มีสุนัขที่เกิดการแพ้เลือด และพบว่าสุนัข 619 ตัว พ้นชีวิตอันตรายจากภาวะโลหิตจาง คิดเป็นอัตราความสำเร็จการถ่ายเลือดร้อยละ 76.5

อย่างไรก็ตาม จากสถิติมีสุนัขที่มาบริจาคเลือดจำนวน 55 ตัว ในปี พ.ศ. 2543 และได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2551 เป็นจำนวน 1,032 แต่ลดลงในปี พ.ศ. 2552 เหลือ 925 ตัว และจากข้อมูลจำนวนสัตว์ป่วยในปี พ.ศ. 2552 พบว่ามีจำนวนสุนัขป่วยที่ต้องการรับเลือดจากสาเหตุต่าง ๆ กัน รวมทั้งสิ้น 3,127 ราย โดยมาจากหน่วยต่าง ๆ ตั้งแต่หน่วยผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ซึ่งธนาคารเลือดสามารถแจกจ่ายเลือดตามคำขอได้เพียง 1,597 ราย คิดเป็นร้อยละ 51 แสดงให้เห็นว่าปริมาณเลือดสำรองยังมีไม่เพียงพอ และนำไปสู่ปัญหาการขาดแคลนเลือด

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนเลือดทั้งในปัจจุบันและอนาคต หน่วยธนาคารเลือด โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จึงกำหนดแนวทางการขอรับบริจาคเลือดเพิ่มขึ้น โดยการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ 1200 ยูนิท/เก็บเลือดนอกสถานที่ ซึ่งจะมีหน่วยรถรับบริจาคเลือดเคลื่อนที่ออกไปให้บริการ โครงการดูแลสุนัขเพื่อเป็นสุนัขบริจาคเลือด เป็นต้น

๑๐ การพัฒนาบุคลากร

การจัดตั้งธนาคารเลือด เพียงอย่างเดียวคงไม่ได้ช่วยให้การบริการประสบผลสำเร็จ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นเจ้าของสัตว์ได้เท่านั้น ประสิทธิภาพและคุณภาพของบุคลากรก็เป็นเรื่องสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการมีธนาคารเลือด ดังนั้น โรงพยาบาลสัตว์ จึงได้ปรับปรุงวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยโดยส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม มีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหา และหาแนวทางแก้ไข ทุกวันจันทร์บ่าย มีการจัดชั่วโมงการจัดการความรู้ เช่น KM ของผู้ช่วยฯ KM ของนักวิทยาศาสตร์ KM เรื่องเล่าความประทับใจ เป็นต้น

“ การให้บริการรักษาสัตว์ หรือช่วยชีวิตสัตว์ หลายคนอาจคิดว่าไม่สำคัญ หรือเทียบไม่ได้กับการรักษาและช่วยชีวิตคน แต่สำหรับคนรักสัตว์แล้ว การให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานของโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน คือคำตอบที่สร้างความสุขให้แก่ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยงเหล่านั้น เมื่อได้เห็นว่ามีชีวิตที่ตนเองรักมีผู้ให้การดูแล ช่วยเหลือ และรักษาให้มีความปลอดภัย เจกเช่น...

และเชื่อได้ว่าอีกไม่นาน ด้วยมาตรฐานการรักษาสัตว์ที่เกิดขึ้นนี้จะนำพาให้วงการสัตวแพทย์ไทยได้รับชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ”

การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โปรแกรมการบริหารจัดการ ห้องสมุดอัตโนมัติบนานาเล็ค (LIS III)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

พื้นที่กว่า 9,000 ไร่ ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สถานที่ซึ่งไม่เพียงเป็นเพียงแหล่งศึกษาที่สำคัญของเยาวชนทั้งในดินแดนภาคใต้และทั่วประเทศเท่านั้น แต่ยังเป็นแหล่งบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชน และสังคมด้วย โดยเฉพาะการสนับสนุน และพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ขนาดเล็กที่สำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนให้มีความเข้มแข็งภายใต้การดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ต้องการ “เป็นแหล่งเรียนรู้ เคียงคู่เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งสู่สังคมอุดมปัญญา”

◎ จากวิสัยทัศน์

ห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดใกล้เคียงส่วนใหญ่ ไม่มีโปรแกรมที่เหมาะสมมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด รวมทั้งประสบปัญหาด้านงบประมาณและครูผู้รับผิดชอบห้องสมุด ที่ไม่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือการจัดการห้องสมุดโดยตรง ทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานด้านเทคนิคและการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการห้องสมุดโดยตรง เห็นความสำคัญ และต้องการช่วยพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาหรือห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ที่อยู่รายรอบมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดใกล้เคียง จึงคิดและพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อให้โรงเรียนนำไปใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมกับช่วยแนะนำ ให้คำปรึกษาและวางแผนในการนำโปรแกรมไปใช้งาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ และหากมีปัญหาก่อขึ้นระหว่างการใช้งานสามารถติดต่อกับผู้รับผิดชอบได้ตลอดเวลา เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งมีการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้โปรแกรมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากที่สุด และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๑๑ นวัตกรรม

LIS III : โปรแกรมการบริหารจัดการห้องสมุดอัตโนมัติขนาดเล็ก (Library Information System) เป็นระบบฐานข้อมูลห้องสมุดที่พัฒนามาจาก Openbiblio โดยเน้นการพัฒนาเพื่อให้รองรับกับการใช้งานภาษาไทยและมีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสมกับห้องสมุดขนาดกลางและเล็ก โดยเป็นการพัฒนาต่อยอดมาจาก LIS I และ LIS II ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ทั้งหมดโดยเฉพาะการจัดทำรายงาน ซึ่งการพัฒนา LIS III ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากข้อเสนอแนะของห้องสมุดที่ได้ใช้งานโปรแกรม LIS I และ LIS II มาก่อน

ระบบจะเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการระบบการจัดเก็บและการให้บริการกับสมาชิกของห้องสมุด ทำให้การทำงานต่างๆ ในห้องสมุดรวดเร็วและถูกต้องกว่าการใช้ระบบมือ เช่น การวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรม การให้บริการยืมคืน การจัดทำรายงานเพื่อจัดเก็บสถิติและนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และช่วยให้สมาชิกห้องสมุดได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการห้องสมุด เช่น การสืบค้นข้อมูลทางบรรณานุกรม ตรวจสอบประวัติการยืมคืน หรือจองหนังสือโดยผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เป็นต้น

การออกแบบระบบนั้น ได้มีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้ทั้งหมด 5 ชุดคำสั่งงาน ได้แก่

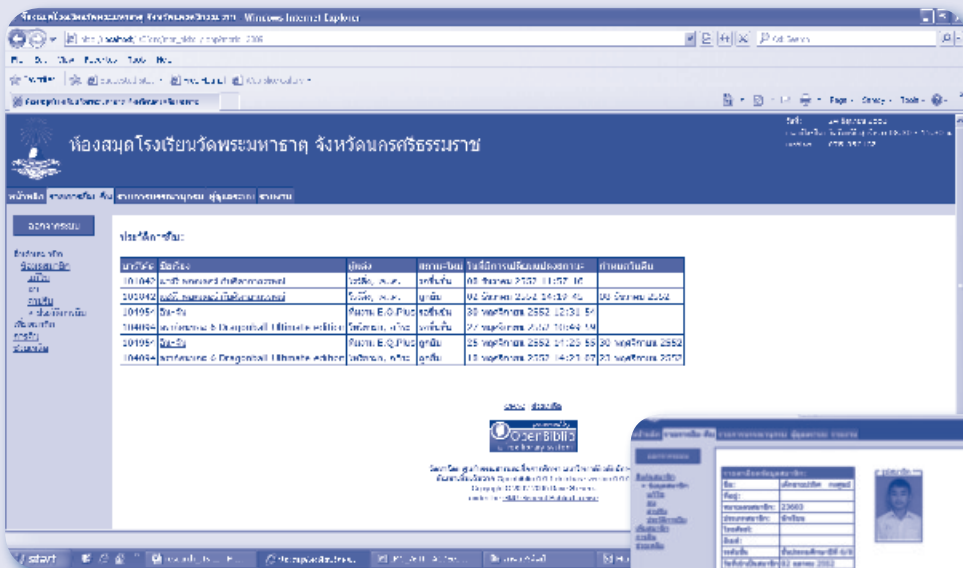
1. ชุดคำสั่งจัดการระบบ (Admin Module) ใช้สำหรับบริหารจัดการและการปรับแต่งค่าต่างๆ ในระบบ
2. ชุดคำสั่งยืมคืน (Circulation Module) ใช้สำหรับการบริหารข้อมูลสมาชิกห้องสมุด
3. ชุดคำสั่งวิเคราะห์และลงรายการทางบรรณานุกรม (Cataloging Module) สำหรับการจัดการระเบียบข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
4. ชุดคำสั่งสืบค้นข้อมูลแบบออนไลน์ (OPAC Module) ใช้สำหรับสืบค้นข้อมูลทางบรรณานุกรมของห้องสมุดแบบออนไลน์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. ชุดคำสั่งการจัดทำรายงาน ใช้สำหรับการจัดเก็บสถิติและการทำรายงาน

◎ คุณสมบัติของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ LIS III

เป็นระบบที่ออกแบบจากกระบวนการงานพื้นฐานของห้องสมุด ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งมีคู่มือประกอบการใช้งานอย่างละเอียด เข้าใจง่าย การติดตั้งระบบไม่ยุ่งยาก มีการพัฒนาระบบให้มีลักษณะความเป็นสากลมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง จึงเหมาะสำหรับห้องสมุดขนาดกลางและเล็กที่มีข้อจำกัดทางด้าน

งบประมาณสำหรับการจัดซื้อโปรแกรมเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุดขนาดเล็ก ซึ่งปัจจุบันมีราคาค่อนข้างสูง และการใช้งานยุ่งยาก

LIS III ไม่มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งโปรแกรม ยกเว้นค่าครุภัณฑ์และวัสดุที่จำเป็น ซึ่งโรงเรียนจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง นอกจากนี้ยังเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่สามารถทำงานร่วมกันได้หลายคนในเวลาเดียวกัน โดยไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการนำเข้าและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ ทั้งยังสามารถค้นหารายการทรัพยากรของห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ได้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทาง เป็นเครื่องมือค้นหารายการทรัพยากรที่ต้องการ และยังสามารถตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการยืม-คืน และการจองทรัพยากรของตนเองได้ด้วย



◎ ผลลัพธ์ของการพัฒนา

LIS III สามารถอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการสำหรับห้องสมุดขนาดเล็ก ทำให้การบริการสะดวก และรวดเร็ว มีความทันสมัย โดยก่อนที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะนำโปรแกรมไปใช้งานผู้พัฒนาจะจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การดำเนินงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนในจังหวัดนครศรีธรรมราช” ให้กับบรรณารักษ์หรือครูผู้รับผิดชอบงานห้องสมุดเพื่อเป็นการปูพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการใช้งานโปรแกรม และรายละเอียดในการใช้งานโปรแกรม และพร้อมปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความชำนาญสามารถนำไปใช้งานได้จริง รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงความสามารถของโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานให้ได้มากที่สุด และมีการติดตาม ประเมินผล การใช้งานของโรงเรียนที่ได้นำโปรแกรمدังกล่าวไปใช้อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจุบันมีห้องสมุดโรงเรียนในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนมากกว่า 100 โรงเรียน โดยเฉพาะโรงเรียนประจำอำเภอเกือบทุกอำเภอในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดใกล้เคียง เช่น ตรัง ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ชุมพร พัทลุง เป็นต้น ได้นำโปรแกรمدังกล่าวไปใช้ในการดำเนินงาน และมีแนวโน้มขยายไปยังโรงเรียนต่างๆ ในภูมิภาคอื่นมากขึ้น

“ ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะโรงเรียนระดับประถมศึกษาประสบปัญหาด้านงบประมาณและครูที่มีความรู้ด้านบรรณารักษ์โดยตรง

โปรแกรมการบริหารจัดการห้องสมุดที่พัฒนาขึ้น จึงเปรียบได้กับพี่ช่วยที่ช่วยให้การทำงานมีความสะดวก และง่ายขึ้น ที่สำคัญทำให้ห้องสมุดโรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ขนาดเล็กที่สามารถช่วยพัฒนาเยาวชนให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของประเทศชาติต่อไปได้ ”

“คนขอนแก่น
ไม่ทอดทิ้งกัน”

การดูแลผู้รับโอกาส : โครงการอ้อมท้อบ อุ่นใจ ใกล้โรงเรียน

เทศบาลนครขอนแก่น

“สังคมใด ก็ตาม ถ้ามีความเอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน ด้วยความมุ่งมั่น มุ่งเจริญต่อกัน
สังคมนั้น ย่อมเต็มไปด้วยมิตรจิต มิตรภาพ มีความร่มเย็น เป็นสุข น่าอยู่”

พระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เทศบาลนครขอนแก่น ยึดถือเป็นหลักในการ
กำหนดและบริหารงานด้านนโยบายสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการให้ความช่วยเหลือ
ผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จนกลายเป็นคำพูดติดปากของคนขอนแก่น
ว่า “คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน”

เทศบาลนครขอนแก่นได้ดำเนินกิจกรรมโครงการ
ต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสใน
มิติต่างๆ ตลอดจนการสร้างสังคมเอื้ออาทรด้วย
การพัฒนาจิตสาธารณะการเป็น “ผู้ให้” อย่างมีคุณค่า
และเป็น “ผู้รับ” อย่างมีศักดิ์ศรี มิใช่มีเพียงแต่มิติ
ทางกายภาพและสภาพแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังมี
ความเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม
เชื่อมโยงสู่การจัดการเมืองให้น่าอยู่อย่างยั่งยืนและ
ประชาชนอยู่ดีมีสุขในอนาคตได้

จากแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร
เทศบาลนครขอนแก่น จึงมีนโยบายให้จัดทำ
“โครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน” ตามพันธกิจ
การพัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม โดยมี
วัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ เพื่อให้ผู้ด้อย
โอกาสในสังคมได้เข้าถึงบริการสาธารณะครอบคลุม
และทั่วถึง เพื่อให้คนขอนแก่นได้เรียนรู้การเป็น
ผู้ให้อย่างมีคุณค่า และเป็นผู้รับอย่างมีศักดิ์ศรี
ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเอื้ออาทร
การแบ่งปัน การเอาใจใส่กันและกัน ตลอดจนการ
ให้โอกาสเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสในเขต
เทศบาลนครขอนแก่น โดยมีกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญ
ภายใต้โครงการดังกล่าว คือ “กิจกรรมอ้อมท้อบ
อุ่นใจ ใกล้โรงเรียน”

◎ แนวทางการพัฒนานวัตกรรม การให้บริการ

“กิจกรรมอิ่มท้อง อุ่นใจ ใกล้เคียงโรงเรียน”
จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในการ
สร้างสังคมเอื้ออาทรด้วยการบริการอาหารกลางวันฟรี
ที่โรงเรียน เป็นการเปิดห้องเรียนสู่การพัฒนา
จิตสาธารณะของการเป็น “ผู้ให้” อย่างมีคุณค่าและ
“ผู้รับ” อย่างมีศักดิ์ศรี โดยในปัจจุบันมีผู้รับโอกาส
ไปรับบริการอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียน จำนวน
59 คน

การให้บริการอาหารกลางวันฟรีที่โรงเรียนจะ
ดำเนินการโดยผู้บริหารโรงเรียน มอบหมายให้
คุณครูฝ่ายโภชนาการและแม่ครัวประกอบอาหารให้
ผู้รับโอกาสใส่ปิ่นโต 1 ถาด (3-4 ชั้น) ต่อ 1 คน
ปริมาณเท่ากับราคา 30 บาท โดยเทศบาลสนับสนุน
งบประมาณให้โรงเรียน 15 บาท โรงเรียนสนับสนุน
เพิ่มเติม 15 บาท/คน/มื้อ ตามจำนวนผู้รับโอกาส
ที่ไปรับบริการที่โรงเรียน จัดเตรียมอาหารปิ่นโตให้
ผู้รับโอกาสในช่วงก่อนพักกลางวัน ส่วนใหญ่
ผู้รับโอกาสจะรับปิ่นโตกลับไปรับประทานที่บ้าน
เพราะสามารถจัดเก็บไว้ได้ทั้งวัน สมาชิกในครอบครัว
ผู้รับโอกาสบางคน ต้องออกไปประกอบอาชีพ
ไม่สามารถรับประทานช่วงกลางวันได้ก็จะจัดเก็บไว้
รับประทานในช่วงเย็น อาหารในปิ่นโต 1 ถาด
ที่โรงเรียนจัดให้มากพอที่จะสามารถรับประทาน
ได้หลายคนในครอบครัว ซึ่งโรงเรียนได้จัดทำอาหาร
ให้มากกว่างบประมาณที่เทศบาลกำหนดให้รายละเอียด
30 บาท ซึ่งเป็นที่อิ่มอกอิ่มใจและพึงพอใจของผู้รับ
โอกาสและครอบครัวเป็นอย่างมาก

ช่องทางให้บริการ ถ้าหากผู้รับโอกาสหรือ
ญาติผู้ใกล้ชิดทรายใดมารับที่โรงเรียนไม่ได้ จะมี
อาสาสมัครของโรงเรียน เช่น แม่ครัว นักการ
หรือนักเรียนอาสา นำส่งให้ที่บ้านในช่วงเวลา
ที่สะดวกสำหรับผู้ส่งปิ่นโตหรืออาสาสมัครจากชุมชน
จะใช้มอเตอร์ไซด์พ่วงข้างส่วนตัว หรือรถจักรยาน
ส่วนตัวมารับปิ่นโตอาหารที่โรงเรียนไปส่งให้
ผู้รับโอกาสถึงที่บ้าน

◎ ประโยชน์ที่ได้รับ

◎ การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเพื่อสร้าง
“ภูมิคุ้มกัน” ในครอบครัว ชุมชน ให้เป็นสังคม
แห่งความเอื้ออาทร

สามารถลดพื้นที่การให้บริการให้ผู้รับโอกาส
ได้หลายทาง ไม่ว่าจะเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายภายใน
ครอบครัวของผู้รับโอกาส ซึ่งสามารถประหยัดค่า
อาหารได้มากกว่า 900 บาทต่อเดือน ประหยัด
ค่าเดินทางจากที่ต้องมารับที่ศาลหลักเมืองแห่งเดียว
ได้ถึง 540 บาทต่อเดือน ลดระยะเวลาในการ
เดินทางไปรับอาหารที่โรงเรียนใกล้บ้านได้รวดเร็ว
ยิ่งขึ้น จากโรงเรียน องค์กรอาสาสมัคร และชุมชน
มากกว่า 160 คน เป็นการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า
และเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากจะช่วยแก้ปัญหา
ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนในเชิงรุกแล้ว ยังทำ
ให้ผู้ด้อยโอกาสได้เข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง
เพิ่มขึ้นอีกด้วย

๑๑ การเปิดพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” เพื่อพัฒนาจิตสาธารณะ

เป็นการสร้างเครือข่าย “น้ำใจ” แห่งความเอื้ออาทรระหว่างผู้ให้โอกาสและผู้รับโอกาส ทำให้ “ผู้ให้” มีความเสียสละ มุ่งมั่นตั้งใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือให้ผู้รับโอกาสเข้าถึงการบริการภาครัฐมากขึ้น ทำให้ “ผู้รับ” มีกำลังใจมากขึ้น รู้สึกว่าได้รับการเหลียวแล ไม่ได้ถูกทอดทิ้งโดดเดี่ยว รวมทั้ง ญาติ/ผู้ใกล้ชิดของผู้รับโอกาสได้รับอันนิสงค์ผลบุญทางอ้อมจากปริมาณอาหารที่โรงเรียนจัดให้มากพอรับประทานได้ 2-3 คนในครอบครัวและแบ่งปันเพื่อนบ้านใกล้เคียง จึงทำให้ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายระดับครอบครัวของผู้รับโอกาสในภาวะวิกฤติได้ในระดับหนึ่ง แบ่งเบาภาระการเลี้ยงดู ผู้สูงอายุ/ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียน ผู้รับโอกาสจึงมีกำลังใจและกล้าที่จะออกมา มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมมากขึ้น รวมทั้ง เป็นการสานต่อโครงการคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน เพื่อแสดงความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อผู้ด้อยโอกาส การดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคม เรียนรู้และพัฒนาจิตสาธารณะของการเป็น “ผู้ให้” ของหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/ชุมชน/ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ความสุขจาก “การให้” จะไม่เกิดขึ้นเลย ถ้าไม่ได้ลงมือปฏิบัติจริงด้วยตัวเองผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาลดำเนินการ สิ่งที่ได้รับจากการให้ผ่านกิจกรรมเหล่านี้ จะหล่อหลอมเป็นบทเรียนและสอนให้เรารู้ถึงคุณค่าของ ทุกชีวิตที่อยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทร การให้ความสุขกับคนอื่น และเมื่อเห็นเขาเป็นสุข ตัวเราก็เป็นสุขด้วย

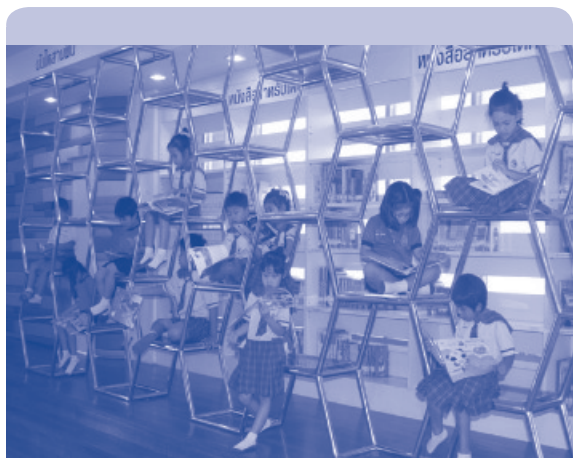
กิจกรรมและความสุขเหล่านี้เกิดขึ้นครั้งแล้วครั้งเล่า ใน “นครขอนแก่น” การให้อาหาร สิ่งของ เงิน หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อผู้ด้อยโอกาส จึงไม่ใช่วัตถุประสงค์ใหญ่ แต่เป็นเพียงการส่งผ่าน การฝึกฝน การเรียนรู้ร่วมกัน การหล่อหลอมจิตใจที่เอื้ออาทรต่อคนรอบข้าง

“ความสุขเหล่านี้ เราสามารถสัมผัสได้ ... แต่ ... ต้องลงมือสัมผัสด้วยตนเอง แล้วจะรู้ว่ามีความสุขอย่างไร ?

ขอขอบคุณ ... ผู้รับโอกาส และผู้ให้อาหารทุกท่าน ที่เปิดพื้นที่ห้องเรียนสู่การเป็น “ผู้ให้” ทำให้นครขอนแก่นเป็นสังคมที่เอื้ออาทร สันติสุข และน่าอยู่ในวันนี้”

“การให้บริการห้องสมุดเทศบาล : อุทยานการเรียนรู้อย่างมีความสุข (Lifestyle Library Complete)”

เทศบาลนครพิษณุโลก



“ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์
สร้างโอกาสแห่งการเรียนรู้ ”

เทศบาลนครพิษณุโลก ได้ให้ความสำคัญของการให้การศึกษาของประชาชนทุกเพศทุกวัย ซึ่งถือเป็นการพัฒนาให้ได้รับความรู้นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กและเยาวชนอันเป็นอนาคตที่สำคัญของชาติให้เกิดการรักการเรียนรู้ จึงได้มีการบริหารจัดการหอสมุดประชาชน โดยจัดกิจกรรมหลากหลายตามความสนใจและพอใจ และมุ่งมั่นที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชน รวมทั้ง การจัดกิจกรรมบริการที่มุ่งเน้นการรักษาถิ่นฐาน รักท้องถิ่น เรียนรู้ความเป็นตัวตนของตนเองพัฒนาความรู้ใหม่ โดยไม่ทิ้งรากฐานตัวตนของตนเอง เสริมสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ที่ทันสมัย ปลอดภัย การบริการรูปแบบใหม่ยึดประชาชนผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางผ่านกระบวนการคิดค้น วางแผน ออกแบบ และการบริการทุกรายละเอียด เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยเน้นการบริการประชาชน 3 วัย ได้แก่ เด็ก เยาวชน ประชาชน เป็นสถานที่ให้ความสุข พักผ่อนหย่อนใจสำหรับคนทุกเพศทุกวัย

แต่เดิมห้องสมุดเปิดบริการในเวลา 10.00–18.00 น. และปิดบริการวันนักขัตฤกษ์ และวันหยุดชดเชยของทางราชการ โดยมีการจัดบริการเหมือนห้องสมุดอื่นทั่วไป ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีไม่มากนัก ไม่มีสิ่งดึงดูดความสนใจของเด็กและเยาวชน ให้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ในเวลาว่างให้เป็นประโยชน์ขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนา

ของเทศบาลนครพิษณุโลก จึงได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดเทศบาลให้มีภาพลักษณ์ใหม่ทันสมัย เสมือนเป็นอุทยานการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน

ห้องสมุดเทศบาลนครพิษณุโลก มุ่งที่จะส่งเสริมสนับสนุนเด็ก เยาวชน และประชาชน ให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ ที่เน้นการปลูกฝัง และส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน การแสวงหาความรู้ด้วยทักษะหลากหลายทาง ในบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์และทันสมัย

๑๑ แนวทางการพัฒนานวัตกรรม การให้บริการ

๑๑.๑ ภาพลักษณ์ทันสมัย ห้องสมุดเทศบาลนครพิษณุโลกได้ทำการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแตกต่างจากห้องสมุดรูปแบบเดิม จัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เน้นการใช้สอยพื้นที่อย่างคุ้มค่า มีการออกแบบการใช้พื้นที่ รวมถึงการใช้สีสันทัน การใช้ครุภัณฑ์ภายใน การสร้างบรรยากาศภายในด้วยเสียงเพลง การใช้แสงสว่างสร้างความรู้สึกรอบรู้เป็นกันเอง การจัดห้องบริการเป็นโซนนิ่งต่าง ๆ เช่น ห้องนี้ใช้เสียงได้เล็กน้อย ห้องนี้เงียบกริบ ห้องนี้ใช้เสียงได้ มีการจัดพื้นที่ให้แตกต่างจากห้องสมุดเดิม ๆ คือ มุมคอมพิวเตอร์ มุมอักษรเบลล์ มุมเอกเซนก ห้องสมุดในสวน ห้องประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เปิดบริการห้องสมุดในสวน ซึ่งเป็นการเปิดพื้นที่สำหรับประชาชนที่ต้องการธรรมชาติพื้นที่สีเขียว จัดเป็นที่พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น จัดกิจกรรมกลุ่ม การเรียนงานฝีมือ การสนทนาธรรม เป็นต้น



๑๑.๒ ขยายการบริการ ขยายวัน เวลาการให้บริการ โดยเปิดบริการทุกวัน ไม่เว้นแม้แต่วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดชดเชยของทางราชการ ขยายเวลาการให้บริการเป็น 09.00 - 20.00 น. และมีการขยายงานบริการ โดยจัดกิจกรรมคาราวานจักรยานเพื่อการเรียนรู้นอกสถานที่ ทุกวันเสาร์แรกของเดือน นอกจากนั้น ยังมีกิจกรรมโดยเชิญสำนักช่างสิบหมู่ กรมศิลปากร มาจัดนิทรรศการและสอนถ่ายทอดศิลปวิทยา รวมทั้ง ได้เชิญนักวิชาการกลุ่มสหกรณ์จากประเทศญี่ปุ่นมาให้ความรู้และจัดนิทรรศการแลกเปลี่ยนด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติเป็นเวลา 10 วัน ซึ่งประชาชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

● ประโยชน์ที่ได้รับ

“ มุ่งมั่นบริการ พัฒนา
คุณภาพงาน เพื่อให้สมกับเป็น
แหล่งเรียนรู้ Phitsanulok
Education Park ความภาคภูมิใจ
ของคนเมืองพิษณุโลก ”



ราชวิทยาลัย

การแพทยระบบเวชภัณฑ์



Best Practices



“การคัดเลือกเกษตรกร ให้เข้าทำประโยชน์ ในเขตปฏิรูปที่ดิน”

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) มีหน้าที่จัดสรรที่ดินและปฏิรูปเพื่อการเกษตร ซึ่งมีผลกระทบต่องานบริการผู้รับบริการค่อนข้างสูง เนื่องจากมีระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานกำหนดไว้ มีการพิจารณากลับกรองหลายระดับ เพื่อให้เกิดความรอบคอบในการดำเนินการคัดเลือกเกษตรกรให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน การออกหนังสืออนุญาต ให้เกษตรกร

ปัจจุบัน มีผู้มารับบริการจำนวนมากถึง 2,648 รายต่อปี แต่เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่เกี่ยวข้องโดยตรง เฉลี่ยจังหวัดละ 7 ราย ดังนั้น เพื่อเป็นการสนองตอบต่องานบริการในการใช้สิทธิแห่งหนังสืออนุญาต ซึ่งเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพโดยเร็ว ส.ป.ก. จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเร่งรัดการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองเกษตรกรผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

◎ **การปรับโครงสร้างการทำงาน** เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงาน ได้จัดตั้งสำนักงานจัดรูปที่ดินเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในงานจัดรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรทั้งหมด กำหนดให้มีการจัดทำแผนงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จถึงการมอบหนังสืออนุญาต มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และดำเนินการประสานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการในการปฏิบัติงาน

◎ **การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน** โดยปรับขั้นตอนการทำงานที่สามารถดำเนินการร่วมกันในระยะเวลาเดียวกันได้ โดยใช้บุคลากรลงเข้าปฏิบัติงานพร้อมกันเป็นทีมงานเดียวกัน รวม 3 ขั้นตอนเดิม คือ การยื่นสิทธิ การรังวัด และการสอบสวนสิทธิ ซึ่งเคยเป็นขั้นตอนที่ต้องรอคอยการดำเนินการตามลำดับ สำนักงานจัดรูปที่ดินได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนให้ทั้ง 3 ขั้นตอนสามารถทำคู่ขนานไปพร้อมกันได้ โดยเมื่อเกษตรกรมายื่นสิทธิ เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ และจะนัดวันเพื่อเข้าไปรังวัดที่ดิน และทำการสอบสวนสิทธิในวันที่ยื่นสิทธิเลย

รวมทั้ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกร เนื่องจากมีภาระการทำงานอยู่กลางแจ้ง ไม่สะดวกในการเข้ามาติดต่อราชการ ส.ป.ก. ได้จัดให้มีการออกบริการเคลื่อนที่ (mobile service) ในการไปรับคำร้องเพื่อขอยื่นสิทธิของเกษตรกรในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นอีกช่องทางหนึ่งด้วย

จากการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานดังกล่าวนี้ จึงทำให้ระยะเวลาการทำงานลดลงได้กว่าร้อยละ 50 จากเดิม 270 วัน เหลือเพียง 135 วัน ส่งผลให้ ส.ป.ก. สามารถให้เอกสารสิทธิเกษตรกรได้เพิ่มขึ้น ตามเป้าหมาย

๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อใช้ในการจัดรูปที่ดิน (LIS: Land Information System) ในการสำรวจจริงวัดแปลงที่ดินได้นำแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศ ภาพออร์โธรี แผนที่ 1:4,000 และ โปรแกรมสำหรับจัดเก็บข้อมูลที่สามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลได้ในพื้นที่ปฏิบัติงานได้ และใช้ในการออกเอกสารถือสิทธิ ทำให้การรังวัดมีความชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็วขึ้น

๑ ประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ส.ป.ก. ได้ดำเนินการประเมินผลและสามารถคัดเลือกเกษตรกรให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน จนถึงผู้ที่ได้รับหนังสืออนุญาตฯ ด้วยการกระจายไปตามจำนวนพื้นที่ทั้งหมด 69 จังหวัด โดยพบว่า ความพึงพอใจผู้ได้รับหนังสืออนุญาตฯ มีความพึงพอใจถึงร้อยละ 85 ขึ้นไป ทั้งในประเด็นคุณภาพ การให้บริการและความเชื่อมั่น โดยสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ การให้บริการและความเป็นกันเองของ เจ้าหน้าที่ และการให้บริการที่มีความรวดเร็ว

“งานจัดรูปที่ดิน

เป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของเกษตรกรเป็นสำคัญ
ส.ป.ก. มีความตั้งใจจริง และมุ่งมั่นตั้งใจในการแก้ไขปัญหา
เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
สร้างมูลค่าที่กำกวม พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร ”

“การให้บริการหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสาร ผ่านระบบ e-Service”

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

“ง่าย สะดวก ประหยัดเวลา
ขอรับบริการผ่านระบบ e-Service”

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีอำนาจหน้าที่ในการรับจดทะเบียนจัดตั้ง เปลี่ยนแปลง และเลิกห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว การรับงบการเงิน และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ที่กฎหมายกำหนดให้ห้างหุ้นส่วน บริษัทกิจการร่วมค้า และนิติบุคคลต่างประเทศ ต้องส่งต่อกรมเป็นประจำทุกปี และเอกสารทั้งหลายที่กรมจดทะเบียนอนุญาตหรือรับไว้ ถือได้ว่าเป็นเอกสารมหาชนที่บุคคลทุกคนไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นหรือไม่ก็ตาม มีสิทธิที่จะใช้บริการข้อมูลโดยขอให้นายทะเบียนออกหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสารทะเบียนนิติบุคคล งบการเงิน และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ได้ตลอดเวลาเมื่อได้เสียค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย

จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าว เอกสารที่มีการจดทะเบียนหรือรับไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2455 กรมจะต้องเก็บรักษาต้นฉบับไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ขอใช้สิทธิ โดยไม่มีอำนาจทำลายเอกสารได้ หากนับเฉพาะเอกสารการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนบริษัท

จนถึงสิ้นเดือนพฤษภาคม 2553 มีจำนวนกว่า 960,710 ราย โดยนิติบุคคลที่มีการดำเนินนิติกรรมอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 550,000 ราย และในแต่ละปีจะมีการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลใหม่เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 42,000 ราย จากปริมาณจำนวนนิติบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานบริการข้อมูลหนังสือรับรองสำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสารทะเบียนนิติบุคคล งบการเงิน และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น เพื่อการประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2552 มีผู้ขอหนังสือรับรองสำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสารทะเบียนนิติบุคคล งบการเงิน และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น จำนวนกว่า 2 ล้านฉบับ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 - 15 ต่อปี

ในการให้บริการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดตั้งสำนักงานรองรับการให้บริการข้อมูลธุรกิจไว้ 3 แห่งหลัก ๆ คือ (1) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า บางกระสอ จังหวัดนนทบุรี (2) สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า 5 เขต ในกรุงเทพมหานคร และ (3) สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า 75 จังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมือง ยกเว้นจังหวัดสงขลาที่ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ แต่จากการให้บริการระบบเดิมผู้ขอรับบริการต้องใช้ระยะเวลาเดินทางและดำเนินการยื่นเรื่องรอรับเอกสารไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งปริมาณงานของ

เจ้าหน้าที่บริการหน้าเคาน์เตอร์มีปริมาณมาก ทำให้ต้องมีการรอคิวและระยะเวลาการให้บริการแต่ละราย ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก และมีความไม่พึงพอใจ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และลดประสิทธิภาพในการให้บริการ

◎ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“การให้บริการผ่านระบบ e-Service” กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้พัฒนาระบบ e-Service ในการให้บริการขอหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสาร โดยผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ทางเว็บไซต์ www.dbd.go.th โดยดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการดังนี้

- เลือกการขอหนังสือรับรอง/คัดสำเนาขอถ่ายเอกสาร (ตรวจค้นเอกสาร) จากหัวข้อบริการทางอินเทอร์เน็ต
- สมัครสมาชิกโดยกำหนดรหัสผ่าน (Password) ได้เอง กรณีเคยสมัครสมาชิกแล้วใช้ Username และ Password เดิมได้
- เลือกรายการเอกสารที่ต้องการจากระบบ
- เลือกจังหวัดที่ต้องการให้จัดส่งเอกสาร
- เลือกช่องทางในการขอรับเอกสาร ด้วยตนเอง (Walk-in) ทางไปรษณีย์ (EMS) หรือ พนักงานจัดส่ง (Delivery) ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี
- เลือกวิธีการชำระค่าบริการทาง (1) Counter (2) ATM (3) Internet Banking โดยผ่านธนาคารกรุงไทย

ในปัจจุบัน การให้บริการผ่านระบบ e-Service ดำเนินการให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (นนทบุรี) และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า 5 เขต ตลอดจนสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด 19 จังหวัด (จำนวน 19 แห่ง) ในภูมิภาค ซึ่งในอนาคตจะทำการขยายหน่วยบริการ e-Service ไปสู่ส่วนภูมิภาคครอบคลุมทั่วประเทศครบ 75 จังหวัด และมีการขยายหน่วยบริการที่มีใช้หน่วยงานของกรม เช่น ธนาคารพาณิชย์ รวมทั้ง มีการนำไปขยายสู่การบริการยื่นเอกสารของภาคธุรกิจ เช่น การรับงบการเงินประจำปี บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ทางอินเทอร์เน็ตต่อไป

“การปรับปรุงภาพลักษณ์” เพื่อให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าตอบสนองการเป็นองค์กรที่ทันสมัย นอกจากการปรับปรุงการบริการด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยผ่านระบบ e-Service แล้ว ยังได้มีการปรับปรุงศูนย์ให้บริการมีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกศูนย์บริการมีภาพลักษณ์และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการยึดผลสำเร็จของงานด้วยการให้บริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตามค่านิยมในการทำงานของกรม คือ “ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

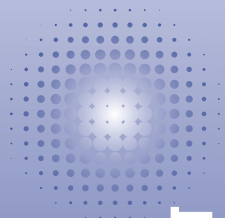


๑๐ ประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การเพิ่มช่องทางการให้บริการในการขอหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และถ่ายเอกสารทะเบียนนิติบุคคล งบการเงิน และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Service) ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เป็นการปรับเปลี่ยนจากระบบ Manual มาเป็นระบบ Paperless ทำให้การเก็บข้อมูลถูกต้อง สะดวกในการค้นหา และยังเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อม ลดภาวะโลกร้อนมากยิ่งขึ้น

“ ผลที่ได้จากการพัฒนาระบบ e-Service ไม่เพียงแต่สะดวก คล่องตัว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ของผู้รับบริการ เท่านั้น

“แต่ยังเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของธุรกิจได้ ในอีกทางหนึ่งด้วย ”



รางวัล

กระบวนการที่มีความเชื่อมโยง หลายส่วนราชการ



Best Practices

การจ่ายเป็นค่าทดแทน อสังหาริมทรัพย์ ที่ถูกเวนคืน

กรมทางหลวงชนบท



การเวนคืนที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์ เป็นวิธีพัฒนาที่ดินโดยภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ซึ่งลักษณะการดำเนินการเป็นการบังคับซื้อที่ดินจากเจ้าของที่ดินตามราคาตลาด ราคาประเมิน เพื่อนำมาพัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ หรือการอันจำเป็นในการป้องกันประเทศ หรือการได้มาซึ่งทรัพยากรธรรมชาติ หรือเพื่อการผังเมือง หรือเพื่อการพัฒนาการเกษตร หรือการอุตสาหกรรม หรือเพื่อการปฏิรูปที่ดิน หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่น

แม้ว่ารัฐจะมีอำนาจตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 และประกาศร.ส.ช. ฉบับที่ 44 (พ.ศ. 2534) ในการดำเนินการเวนคืนที่ดิน แต่ในทางปฏิบัติจะเลือกใช้วิธี เฉพาะกรณีที่เป็นที่จำเป็นเท่านั้น เช่น การก่อสร้างทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยภายหลังการสำรวจและออกแบบทางวิศวกรรมแล้วจะดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตสำรวจเพื่อที่จะเวนคืน เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการสำรวจอสังหาริมทรัพย์ กำหนดราคาเวนคืนโดยคณะกรรมการกำหนดราคา ซึ่งเป็นผู้แทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกาศราคา ค่าทดแทน ออกหนังสือแจ้งเจ้าของที่ดินมาติดต่อกับทำสัญญาซื้อขาย แต่หากไม่ตกลงทำสัญญาเจ้าหน้าที่จะดำเนินการวางเงินค่าทดแทน จ่ายเงินค่าทดแทน การอุทธรณ์ขอเพิ่มราคาค่าทดแทนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย พ้องคดีต่อศาลภายใน 1 ปี

ในกรณีที่ผู้ถูกเวนคืนไม่พอใจคำวินิจฉัยของรัฐมนตรีจ่ายเงินค่าทดแทนและเข้าครอบครองอสังหาริมทรัพย์ ขนย้ายรถถอนอสังหาริมทรัพย์โดยรัฐหรือผู้ถูกเวนคืน และตราพระราชบัญญัติเวนคืนฯ เพื่อให้กรรมสิทธิ์อสังหาริมทรัพย์ตกเป็นของรัฐ

จากกระบวนการเวนคืนที่ดินข้างต้น การดำเนินการเวนคืนที่ดินมักมีปัญหาทั้งความล่าช้าจากขั้นตอนที่มีจำนวนมาก การที่เจ้าของที่ดินไม่พอใจค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมที่ผู้ถูกเวนคืนต้องโยกย้าย และการจ่ายค่าทดแทนซึ่งปรากฏเป็นคดีที่ฟ้องศาลปกครองมากที่สุดประเภทหนึ่ง เนื่องจากการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์แต่ละโครงการมีเจ้าของกรรมสิทธิ์หรือผู้ครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายจำนวนไม่น้อยกว่า 100 ราย ที่ได้รับผลกระทบด้านทรัพย์สิน ด้านความเป็นอยู่ และด้านจิตใจ อีกทั้งกฎหมายการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ได้ตรามาแล้วไม่น้อยกว่า 20 ปี บทบัญญัติบางมาตราจึงไม่ทันสมัยทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ เช่น มาตรา 11 กำหนดว่าในกรณีที่มีการตกลงทำสัญญาซื้อขายให้เจ้าหน้าที่เวนคืนจ่ายเงินค่าทดแทนทั้งหมดให้แก่เจ้าของกรรมสิทธิ์ภายใน 120 วันนับแต่วันทำสัญญาซื้อขาย ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินทั้งหมดได้ภายใน 120 วัน เนื่องจากที่ดินถูกเวนคืนบางส่วนจะต้องมีการรังวัด และแบ่งแยกกรรมสิทธิ์ในโฉนดที่ดิน มาตรา 33 กำหนดว่าในกรณีเจ้าหน้าที่เวนคืน

ไม่สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนที่ดินได้ทั้งหมดภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ทำสัญญาซื้อขาย รัฐจะต้องเสียดอกเบี้ยให้แก่เจ้าของกรรมสิทธิ์ประเภทเงินฝากประจำสูงสุดของธนาคารออมสิน ดังนั้นหากหน่วยงานเวนคืนไม่หาวิธีแก้ไขในกรณีดังกล่าว จะเป็นการสร้างภาระให้แก่รัฐที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เป็นต้น



◎ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนางาน

กรมทางหลวงชนบท ให้ความสำคัญกับทุกปัญหาที่ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะการจ่ายค่าทดแทนผู้บริหารระดับสูง จึงมีนโยบายเกี่ยวกับการเยียวยาความเดือดร้อนให้แก่เจ้าของกรรมสิทธิ์หรือผู้ครอบครองด้วยความเป็นธรรม โดยต้องจ่ายเงินค่าทดแทนในราคาที่เหมาะสม เป็นปัจจุบัน และด้วยความรวดเร็ว แต่กระบวนพิจารณาเพื่ออนุมัติจ่ายค่าทดแทนแก่เจ้าของอสังหาริมทรัพย์มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ได้แก่

1. สำนักงบประมาณ จัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายให้แก่เจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน
2. กรมบัญชีกลาง อนุมัติการวางฎีกาเบิกจ่ายเงินค่าทดแทน
3. กรมที่ดิน รับคำขอพร้อมรังวัดแบ่งแยกกรรมสิทธิ์ที่ดิน และจดทะเบียนกรรมสิทธิ์ที่ดิน
4. ธนาคารออมสิน วางทรัพย์โดยนำเงินไปฝากไว้ที่ธนาคาร
5. สำนักงานบังคับคดี आयัดเงินค่าทดแทนของลูกหนี้
6. ธนาคารพาณิชย์ ที่ดินและอาคารที่รับจำนองถูกเวนคืน

ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยแต่เดิมจะดำเนินการตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด การติดต่อต้องมีหนังสือเพียงอย่างเดียว ขาดการประสานงานด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ บุคลากรด้านกฎหมายและด้านการเงิน มีจำนวนน้อยไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ บุคลากรไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีขั้นสูงไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานได้ ขาดความคล่องตัวในการจัดซื้อจัดหาพัสดุครุภัณฑ์ให้ทันกับเทคโนโลยี รวมทั้งงบประมาณด้านจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่ได้รับมาภายในปีเดียว ทำให้ไม่สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนให้แก่เจ้าของกรรมสิทธิ์พร้อมกันได้ทั้งโครงการ การปฏิบัติงานจึงมีความล่าช้า โดยใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 79 วัน

สำนักกฎหมาย ของกรมทางหลวงชนบท ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำสัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืน ได้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนานในการเวนคืนที่ดิน ประกอบกับผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุน การปรับปรุงงาน จึงได้ดำเนินการทำความเข้าใจความตกลงกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายการคลัง เช่น กรมบัญชีกลางที่พิจารณาอนุมัติจ่ายเงิน หรือกรมที่ดินที่มีอำนาจตามกฎหมายที่ดินในการแก้ไขหลักฐาน ทางทะเบียน เป็นต้น ให้พิจารณาอนุมัติ อนุญาต และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกรณีการเวนคืน ที่ดินให้เร็วขึ้น รวมทั้งปรับวิธีการทำงานเป็นแบบประสานงานเป็นการภายในทางโทรศัพท์แทนการแจ้ง โดยหนังสือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และอย่างสม่ำเสมอ บรรจุแต่งตั้ง บุคลากรด้านกฎหมาย และด้านการเงินให้เพียงพอกับปริมาณงาน จัดอบรมหลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อเพิ่มความรู้และความเชี่ยวชาญ วางแผนหรือเตรียมการตั้งงบประมาณ การจัดการกรรมสิทธิ์ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยคำแนะนำจากสำนักงบประมาณ ซึ่งสามารถ ลดขั้นตอนและระยะเวลาเบิกจ่ายลงจาก 79 วัน เหลือ 25 วัน ทำให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของ ผู้ถูกเวนคืนได้ทันเวลา และเกิดความเชื่อมั่นในความโปร่งใสของส่วนราชการจนมีผลให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ อสังหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืนมีการอุทธรณ์ค่าทดแทนเพิ่มต่อรัฐมนตรีน้อยลง จากเดิมประมาณ 50 % ปัจจุบันประมาณ 10 % สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนได้ภายในปีงบประมาณตามแผนงานที่วางไว้ ที่สำคัญ เจ้าของกรรมสิทธิ์อสังหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืนให้ความร่วมมือดีทุกขั้นตอนของการเวนคืน และได้ทำการ รื้อถอนอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างที่ถูกเวนคืนภายในกำหนดเวลาตามกฎหมายทำให้กรมทางหลวงชนบท สามารถตั้งงบประมาณก่อสร้างได้ในปีถัดไป

การจัดตั้งธุรกิจ (e-Starting Business)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

e-Starting Business
เชื่อมโยงข้อมูลเริ่มต้นธุรกิจ
กระตุ่นการลงทุน

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่ง ที่นักธุรกิจจำนวนมากสนใจเข้ามาลงทุน ซึ่งมีรูปแบบองค์กรธุรกิจในประเทศ 3 รูปแบบ ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด รูปแบบที่นักลงทุนต่างชาตินิยมมากที่สุดคือ บริษัทจำกัด

บริษัทจำกัดต้องมีผู้เริ่มก่อการอย่างน้อย 3 คน ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจโดยทั่วไปต้องยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ จัดประชุมจัดตั้งบริษัท จดทะเบียนบริษัท และยื่นขอทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทต้องปฏิบัติตามขั้นตอนทางบัญชีที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลรัษฎากร และพระราชบัญญัติการบัญชี บริษัทต้องทำงบการเงินปีละครั้งและยื่นต่อกรมสรรพากร และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า บริษัทจะต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายจากเงินเดือนของลูกจ้างประจำทุกคนด้วย โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม 32 วัน และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการประมาณ 6,300 บาท

ด้วยกระบวนการจัดตั้งธุรกิจที่มีหลายขั้นตอน และมีหน่วยงานเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้การดำเนินการจัดตั้งธุรกิจมีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวก ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักธุรกิจในการลงทุน ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายทางเศรษฐกิจด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการค้าการลงทุนของประเทศ ด้วยการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันและการสร้างความเชื่อมั่นด้านการลงทุน ดังนั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม ดำเนินโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจสู่หน่วยงานพันธมิตร (e-Starting Business) เพื่อปรับปรุงระบบและวิธีการทำงานให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ักลงทุนรายใหม่

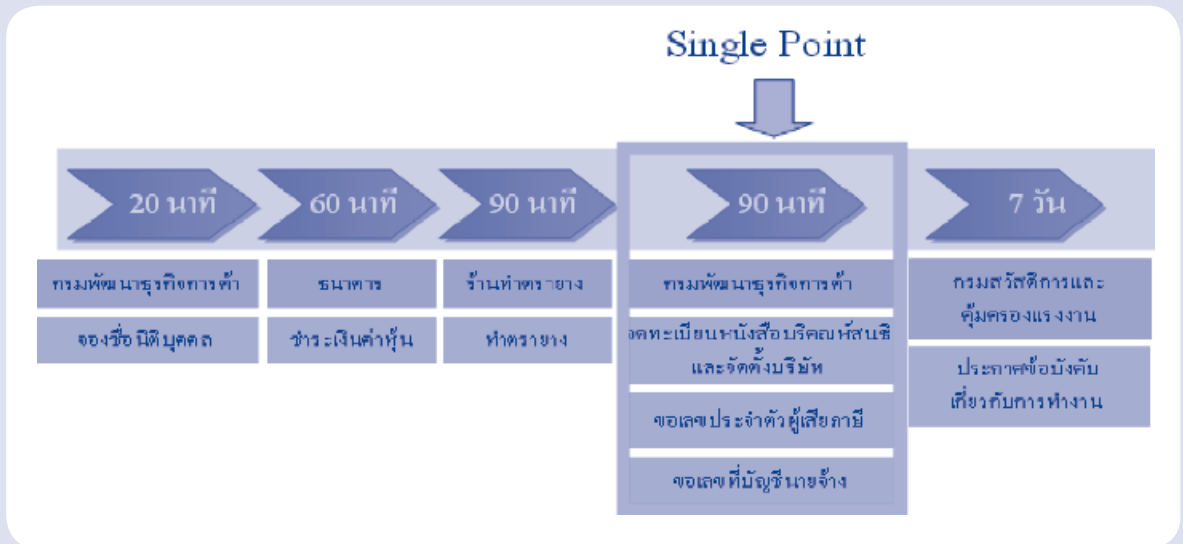
การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจสู่หน่วยงานพันธมิตร (e-Starting Business) เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการปฏิรูปกระบวนการให้บริการของรัฐ ในด้านการเริ่มต้นธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจให้สามารถเริ่มต้นธุรกิจได้โดยง่าย ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของผู้ประกอบการ รวมทั้ง ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้มีการจัดให้มีพิธีลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ (e-Starting Business) ระหว่าง 3 หน่วยงาน คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม โดยแยกการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นการให้บริการ ณ จุดเดียวกัน (Single Point) ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และขอเลขที่บัญชีนายจ้างได้ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งขณะนี้หน่วยงานทั่วประเทศสามารถให้บริการ Single Point ได้แล้ว ระยะที่ 2 กำหนดให้ใช้แบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) และใช้เอกสารประกอบชุดเดียวกัน (Single Document) ระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ การดำเนินโครงการดังกล่าว มีเป้าประสงค์ที่จะกำหนดให้ใช้เลขทะเบียนเดียวกัน (Single Number) และการใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน (Single Window) ระหว่างหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูลทางทะเบียน และง่ายต่อการบริหารจัดการข้อมูลของผู้ประกอบการ

แผนการดำเนินงานโครงการ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

๑ การดำเนินการในระยะที่ 1 การบริการ ณ จุดเดียวกัน (Single Point)



มีขั้นตอนในการดำเนินการรวม 5 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม 8 วัน



๑ การดำเนินการในระยะที่ 2 การใช้แบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) การใช้เอกสารประกอบชุดเดียวกัน (Single Document) และการใช้เลขทะเบียนเดียวกัน (Single Number)



e-Starting Business ไม่เพียงแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของรัฐได้พัฒนาการไปสู่ความทันสมัยแล้ว ยังเป็นการปรับปรุงปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานไปสู่รูปแบบบูรณาการที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีเยี่ยม นอกจากนี้ ยังถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลภาครัฐที่ก้าวเข้าสู่การเป็น e-Business Department ทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของรัฐและการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างคุ้มค่า อีกทั้งเป็นการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์อันดีต่อการลงทุนของประเทศต่อไปด้วย

การขออนุญาตใช้ประโยชน์ ในที่ดินของรัฐ ตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน



กรมที่ดิน

“ที่ดินที่ได้รับการรับรองจากนายอำเภอว่าได้ทำประโยชน์แล้วให้อोनกันได้” บทบัญญัติตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นบทบัญญัติที่อนุญาตให้เข้าไปยึดถือครอบครอง และหรือนำทรัพยากร ในที่ดินของรัฐซึ่งตนเองมีได้มีสิทธิครอบครองไปใช้ รวมทั้งให้ทบวงการเมืองขอใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ โดยเสียค่าตอบแทนให้แก่รัฐ ซึ่งการอนุญาตต้องเป็นที่ดินที่เข้าเงื่อนไขใน 3 กรณี ดังนี้

- 1) เข้าไปยึดถือ ครอบครอง ตลอดถึงการก่อสร้าง หรือเผาป่า
- 2) ด้วยประการใด ให้เป็นการทำลาย หรือทำให้เสื่อมสภาพที่ดิน ที่หิน ที่กรวด หรือที่ทราย ในบริเวณที่รัฐมนตรีประกาศหวงห้ามในราชกิจจานุเบกษา หรือ
- 3) ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นอันตรายแก่ทรัพยากรในที่ดิน

การดำเนินการขออนุญาตตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นคำขอ ที่สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก หรือสำนักงานที่ดินอำเภอ ก่อน และในการอนุญาตกรมที่ดิน ต้องตรวจสอบและได้รับความเห็นจากส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีการกิจหรือหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2543 ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ต้องเชื่อมโยงการทำงานกันไม่น้อยกว่า 12 หน่วยงาน ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมา ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่ได้กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการไว้เป็นที่แน่ชัด ทำให้การอนุญาตให้ผู้ขอใช้ที่ดินต้องใช้เวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ 1-2 ปี

สำนักงานจัดการที่ดินของรัฐ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีการกิจรับผิดชอบในการพิจารณาเรื่อง ขออนุญาตตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน เล็งเห็นว่า การให้บริการแก่ผู้ยื่นคำขอไม่ว่าจะเป็น ภาคเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นทบวงการเมือง ซึ่งในปี ๆ หนึ่งจะมีผู้ใช้บริการประมาณ 17-20 ราย หากสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้ ก็จะทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ แก่หน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพของกระบวนการและหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อีกทั้งสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ทางราชการ และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ขออนุญาตลงได้ กรมที่ดิน จึงได้ แต่งตั้งคณะทำงานโดยมีผู้แทนของหน่วยราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อศึกษา ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขออนุญาต

ตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน รวมทั้งศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานดังกล่าว และแนวทางปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการ จัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการจัดระบบบริการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการบริการประชาชน ร่วมกันกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการในการลดขั้นตอนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยให้แต่ละส่วนราชการพิจารณา กำหนดระยะเวลาการดำเนินการและระยะเวลาการปฏิบัติที่ชัดเจน แล้วให้นำเสนอผู้บริหารระดับสูงของแต่ละส่วนราชการให้ความเห็นชอบเพื่อจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างส่วนราชการที่เป็นคณะทำงาน เพื่อเป็นการให้สัตยาบันการทำงานร่วมกัน ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 12 หน่วยงาน ดังนี้

1. กรมการปกครอง ตรวจสอบประวัติความเป็นมาของแปลงที่ดินการใช้ การเลิกใช้ประโยชน์ และความเห็น
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดทำประชาคมรับฟังความคิดเห็นของราษฎร และความเห็นของสภาพท้องถิ่น
3. กรมป่าไม้ ตรวจสอบว่าอยู่ในเขตป่าไม้ถาวรตามมติคณะรัฐมนตรี หรือเขตป่าสงวนแห่งชาติ หรืออยู่ในโครงการที่ทางราชการจะกำหนดเป็นป่าสงวนแห่งชาติ หรืออยู่ในเขตที่ทางราชการได้สงวนหวงห้ามไว้เป็นป่าหรือไม่ และมีไม้มีค่าขึ้นอยู่มากน้อยเท่าใด มีข้อขัดข้องหรือไม่
4. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ตรวจสอบว่าบริเวณที่ดินอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ หรือเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าหรือไม่ มีข้อขัดข้องหรือไม่
5. กรมศิลปากร ตรวจสอบว่าบริเวณที่ขออนุญาตมี โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ หรือ แหล่งโบราณคดี ซึ่งมีความสำคัญทาง ประวัติศาสตร์หรือไม่ มีข้อขัดข้องหรือไม่
6. กรมทางหลวง ตรวจสอบว่าที่ดินที่ขออนุญาตอยู่ในเขตทาง หลวงหรือไม่ มีข้อขัดข้องหรือไม่
7. กรมทางหลวงชนบท ตรวจสอบว่าที่ดินที่ขออนุญาตอยู่ในเขต ทางหลวงชนบทหรือไม่ มีข้อขัดข้องหรือไม่
8. กรมโยธาธิการและผังเมือง ตรวจสอบว่าขัดข้องทางด้านผังเมืองหรือไม่
9. กรมพัฒนาที่ดิน ตรวจสอบว่าเป็นพื้นที่ที่มีความลาดชันเกิน 35% หรือเป็นพื้นที่ลุ่มน้ำตามมติคณะรัฐมนตรีหรือไม่
10. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตรวจสอบว่าที่ดินที่ขออนุญาตอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินหรือไม่ มีข้อขัดข้องหรือไม่
11. สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตรวจสอบว่าขัดกับหลักเกณฑ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมตามมติคณะรัฐมนตรีหรือไม่
12. กองทัพไทย ตรวจสอบว่าอยู่ในเขตที่มีความสำคัญกับ ทางยุทธศาสตร์ประการใดบ้าง จะอนุญาตหรือไม่

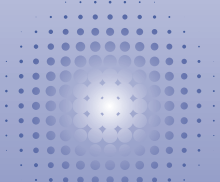
จากผลการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้กระบวนการพิจารณาอนุญาตตามมาตรา 9 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน สามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้ง เป็นการแสดงถึงความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ ซึ่งเป็นมิติใหม่ในการทำงานของระบบราชการไทย อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคร่วมกันและระหว่างหน่วยงานของรัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม

ด้วยความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงบริการของรัฐให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเชื่อมั่นในกระบวนการทำงานที่มีความโปร่งใส ที่ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้อย่างชัดเจน

**“ประสิทธิภาพ หากเพียงแต่คิด ไม่ลงมือปฏิบัติ
จะแสดงผลสำเร็จได้อย่างไร...”**



**“กรมที่ดิน ได้รู้จักกับประสิทธิภาพนั้นแล้ว
ฉะนั้น...จึงพบกับความสำเร็จ”**



รางวัล ราชกระบถบวณภาน



Best Practices

“จากพื้นราบ...
สู่ตะเข็บชายแดน”

การรักษาพยาบาล ตามแนวชายแดน

โรงพยาบาลค่ายวชิรปราการ
กรมแพทย์ทหารบก กองทัพบก



การสาธารณสุขของประเทศ
ไทยหากเปรียบเทียบกับหลายๆ
ประเทศต้องถือว่าประเทศไทย
มีมาตรฐานการรักษาพยาบาลที่ดี
และเข้าถึงกลุ่มชนครอบคลุมทั่ว
ประเทศอย่างไรก็ตามโดยข้อเท็จจริง
ต้องยอมรับว่าประชาชนในถิ่น
รกร้างและห่างไกลความเจริญ
การเข้าถึงการรักษาพยาบาลยังม
ีความยากลำบากโดยเฉพาะพื้นที่
ตามแนวชายแดนของประเทศไทย

...หลักการตลาดง่าย ๆ ในการสร้างภาพลักษณ์และความน่า
เชื่อถือให้แก่องค์กรและบุคลากร ได้ถูกนำมาใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลง
ที่สำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายวชิรปราการในทุกด้าน
เริ่มตั้งแต่ด้านกายภาพที่มีการปรับปรุงพื้นที่การบริการจากสภาพ
อาคารเกือบร้าง เก่า มีผู้มารับบริการต่อวันประมาณ 20 ราย
ใช้ประโยชน์ไม่เต็มศักยภาพ ให้เป็นสถานพยาบาลที่มีความทันสมัย
สดใส สะอาดตามความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ
โดยมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 100 รายต่อวัน ด้านบุคลากร
ที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่การทำงานที่มุ่งความสำเร็จของการให้
บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้านระบบการบริหารและการรักษาพยาบาล
ที่ใช้วิธีการมีส่วนร่วมของบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้
สามารถนำบริการเข้าถึงประชาชนที่อยู่ห่างไกล...

บทสรุปข้างต้น คือ แนวทางการปรับปรุงบริการเล็กๆ ที่
พันเอกเสริมพงษ์ จารุเลิศวุฒิ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่าย
วชิรปราการ ผู้ซึ่งมารับหน้าที่เมื่อปี พ.ศ. 2551 ได้นำมาใช้ในการ
พลิกโฉมการบริการของโรงพยาบาลค่ายวชิรปราการ โรงพยาบาล
ทหาร ขนาด 30 เตียง ที่มีภารกิจหลักในการดูแลรักษาสุขภาพ
กำลังพลโดยเฉพาะทหารที่ประจำการในเขตชายแดนไทย-พม่า ซึ่งมี
ปัญหาการเจ็บป่วยอยู่เสมอ ครอบครัวทหาร และประชาชนทั่วไป
ในเขตพื้นที่จังหวัดตากและพื้นที่ใกล้เคียง ในฐานะหน่วยงานทาง
การแพทย์ ไปสู่ วิสัยทัศน์ใหม่

“ เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการที่ดีเหนือความคาดหมายและ
รักษาพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพ ”

ด้วยการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ภายใต้โครงการทหารรักษาประชาชน ออกตรวจเยี่ยมให้ความรู้ และตรวจรักษาโรคแก่ประชาชนตามแนวชายแดน และโครงการห่วงใยทหารตามแนวชายแดน ออกตรวจเยี่ยมให้ความรู้ ดูแลรักษาทหารที่ประจำการอยู่ตามแนวชายแดนจังหวัดตาก โดยโครงการมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทหารและประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล แต่ทีมสหวิชาชีพของโรงพยาบาลออกเดินทางด้วยเฮลิคอปเตอร์ของกองกำลังนเรศวร (หน่วยปฏิบัติการพิเศษ) ซึ่งมีหน้าที่ต้องบินออกตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดนอยู่เป็นประจำโดยติดตามไปเพื่อให้บริการ ทางทหารแพทย์เชิงรุกแก่ทหารตามแนวชายแดนและประชาชน (ชนกลุ่มน้อย) ในทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งเป็นความร่วมมือที่สามารถประสานประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้อย่างดีเพราะสามารถเดินทางตรวจเยี่ยมได้ในหลายพื้นที่ภายใน 1 วัน จากเดิมสามารถให้บริการได้เพียงพื้นที่เดียว ทำให้การบริการมีความครอบคลุมมากขึ้น

๑๑ บุคลากร

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายวชิรปราการ นอกจากปรับโครงสร้างการบริหารงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ปรับกระบวนการให้บริการให้ดีขึ้นแล้ว ผู้บริหารขององค์กรซึ่งทำหน้าที่ไม่เพียงแต่นำพาทิศทางไปสู่ความสำเร็จ ยังผลักดันให้บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม อบรมให้ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ คอยควบคุมกระบวนการทำงานอย่างใกล้ชิด ให้การสนับสนุนทุกด้าน เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ ยา เวชภัณฑ์ เป็นต้น ให้การชื่นชมยกย่อง และที่สำคัญที่สุดภายใต้การทำงานในสถานการณ์ที่ยากลำบาก คือ การประสานงานกับกองกำลังนเรศวร (หน่วยปฏิบัติการพิเศษ) เพื่อจัดหาพาหนะให้แก่ทีมสหวิชาชีพของโรงพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วย



แพทย์ พยาบาล เภสัชกร เทคนิคการแพทย์ โภชนากร รวมไปถึงแผนกสนับสนุนต่างๆ สามารถเดินทางร่วมกันเพื่อออกให้บริการทหารตามแนวชายแดน ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของทั้งโรงพยาบาลในการออกไปรักษา และของประชาชนที่อยู่ห่างไกลที่ต้องเดินทางเข้ามารับการรักษา

๑๒ ผลสำเร็จและความคาดหวัง

การให้บริการเชิงรุกส่งผลให้จำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคไข้มาลาเรียลดลงอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2550 จำนวน 15 คน ปี พ.ศ. 2551 มีเพียง 11 คน และ ในปี พ.ศ. 2552 มีผู้เสียชีวิต 4 คน จากจำนวนผู้ป่วย 1,250 คน แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้ป่วยได้รับการรักษาทันทั่วถึง ทำให้ลดอัตราการเสียชีวิตจากโรคระบาดได้ และตั้งแต่เริ่มออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตามแนวชายแดนเมื่อปี พ.ศ. 2550 จนถึงปี พ.ศ. 2552 สามารถลดค่าใช้จ่ายให้กับโรงพยาบาล ทหารและประชาชนลงได้ปีละ 5-10% โดยรวมถึง 4,025,250 บาทปี เป็นการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ ยังสามารถแก้ปัญหาด้านการสื่อสาร และการข่าวสารสำคัญ ลดช่องว่างด้านวัฒนธรรม ที่แตกต่างกันโดยการให้บริการทางการแพทย์เชิงรุก และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ลดปัญหาต่างๆ อาทิเช่น ปัญหาระหว่างทหารกับชนกลุ่มน้อย ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ปัญหาการเกิดโรคระบาด และเพื่อมนุษยธรรม เป็นต้น

สามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในชายแดนไทย-พม่า โดยยึดหลักจิตวิทยา เป็นการสร้างความมั่นคงของชาติ และที่สำคัญลด อัตราผู้ป่วยโดยสถิติการเข้ามารับการรักษาของผู้ป่วย ที่โรงพยาบาลจากปี พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2553 อัตราผู้ป่วยลดลงปีละ 5%, 7% และ 20% (ความคาดหวังในปี พ.ศ. 2553) ตามลำดับ

“ความพยายาม ความมุ่งมั่นตั้งใจ และความเสียสละของบุคลากรแห่งโรงพยาบาลค่าย วชิรปราการ การสนับสนุนและร่วมมือจาก กองกำลังนเรศวร (หน่วยปฏิบัติการพิเศษ)

คงเป็นเรื่องที่ปฏิเสธไม่ได้ว่า นั่นคือที่มาของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการรักษาพยาบาลที่ส่งถึงประตูบ้านของผู้รับบริการเป็นการทำงานที่สร้างความสำเร็จ และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นทั้งทหารและแพทย์ในเวลาเดียวกัน

ผู้ที่ไม่เพียงแต่ต้องทำหน้าที่ปกป้องประชาชน และประเทศชาติ ยังเป็นผู้ต้องทำหน้าที่สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและช่วยชีวิตประชาชนด้วย ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการบริการ ”

“กำหนดวันงานเสร็จ
เองได้ นิमितใหม่
การติดต่อราชการ”

การจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทมรดก ใบแทน และบานโบริบเรือน

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
สาขาบางขุนเทียน กรมที่ดิน

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน มีหน้าที่ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายที่ดิน ตามความประสงค์ของประชาชน ผู้ขอรับบริการ ซึ่งเรื่องการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภท มรดก ใบแทน นิติกรรมสิ่งปลูกสร้าง เป็นงานที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน เนื่องจากจะต้องมีการประกาศมีกำหนด 30 วัน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสคัดค้านการทำนิติกรรมดังกล่าวตามกฎหมาย ต้องใช้เวลารวมประมาณ 65 ถึง 76 วัน ทำให้เจ้าของที่ดินหรือคู่กรณีจะต้องมาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินหลายหน ทำให้ไม่สามารถบริหารเวลาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

จากสถิติปี พ.ศ. 2552 ปรากฏว่า มีประชาชนมาใช้บริการประมาณ 30,140 รายต่อปี และนับวันปริมาณการใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินในเรื่องต่างๆ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน จะมีมากขึ้น ในขณะที่จำนวนบุคลากรมีจำนวนลดน้อยลงเนื่องจากการเกษียณอายุราชการ และการลาออกจากราชการ จึงจำเป็นต้องหาวิธีปรับปรุงขั้นตอนและวิธีให้บริการให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ถูกต้อง และตรวจสอบได้

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

◎ การกำกับดูแลองค์การที่ดี

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้มีการกำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมที่ดิน ในด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียจากการสำรวจข้อมูลความต้องการของประชาชนเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากนั้นผู้บริหารจึงได้พิจารณาคัดเลือกแนวทางที่จะปรับปรุงลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรับบริการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีแนวคิดการปรับปรุงกระบวนการช่องทางการให้บริการ และวิธีการปฏิบัติงานใหม่ โดยมีการประชุมร่วมกันของเจ้าที่ฝ่ายทะเบียน แต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนปฏิบัติงานและจัดทำบัญชีควบคุมงานแต่ละประเภทงานในโครงการ

๑ การปรับเปลี่ยนวิธีให้บริการ

ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทมรดก ใบแทน และงานโรงเรือน เมื่อประชาชนผู้ขอรับบริการยื่นคำร้องขอใช้บริการ พร้อมหลักฐานรายการต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จะตรวจความถูกต้องและให้ผู้ขอใช้บริการ สามารถจะกำหนดงานวันแล้วเสร็จที่จะมารับเอกสาร ซึ่งจะในวันใดวันหนึ่งหลังการกำหนดประกาศ 30 วัน ตามกฎหมาย โดยในระหว่างนี้ เจ้าหน้าที่จะจัดเตรียมและตรวจสอบงานที่ต้องดำเนินการประสานงานกับฝ่ายอำนวยการและฝ่ายรังวัดในส่วนที่เกี่ยวข้อง คือใช้เวลาดำเนินการคู่ขนานกับการรอผลของการประกาศ 30 วัน จากการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ทำให้สามารถ ลดเวลาการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างน้อย 30 วัน เมื่อผู้ขอมาดำเนินการตามกำหนดการตามประสงค์ของผู้ขอ เพราะทราบวันแน่นอนของวันที่เสร็จของกระบวนการงาน ทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 95 % และประหยัดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อกับสำนักงานที่ดินไม่เกิน 2 ครั้ง

“ การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานอย่างง่าย ๆ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง เพราะมีสิทธิในการกำหนดวันขอรับบริการได้ตามที่ต้องการ ”

๑ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการ

จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการลดระยะเวลาในการรอคอย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อกับทางราชการ เพราะสามารถกำหนดวันที่จะมาขอรับบริการงานที่เสร็จได้ตรงตามความต้องการ โดยทำให้ประชาชนมีความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วมกับการบริการภาครัฐ เนื่องจากมีโอกาสเลือกในการขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ

จากการทำงานแบบคู่ขนานทำให้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่มีผลงานเสร็จที่กำหนดวันได้ล่วงหน้า สามารถลดปริมาณค้างในฝ่ายทะเบียน โดยเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้ง สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และบริหารเวลาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การตรวจวิเคราะห์ ทดสอบ และบันทึกโรคสัตว์ แบบบูรณาการ

Integrated Vet Services ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์
ภาคตะวันออก กรมปศุสัตว์

ดี ฟรี ถึงที่

เป็นแนวคิดที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคตะวันออก ใช้เป็นแนวคิดในการ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนมาโดยตลอด เพื่อให้เป็นไปตามหลักการ

รู้โรคเร็ว ควบคุมเร็ว

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคตะวันออก เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการให้บริการตรวจวิเคราะห์ วินิจฉัยและชันสูตรโรคสัตว์ ตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ให้มีมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการ แก่เกษตรกรเจ้าของสัตว์ หน่วยงานของรัฐ และประชาชนทั่วไป โดยครอบคลุมการดูแล 9 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ผู้รับบริการของศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรผู้เลี้ยง โคเนื้อ โคนม สุกร และสัตว์ปีก ทั้งรายย่อยและประเภสหกรณ์ รวมถึง สถาบันการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายในการทำงานของศูนย์ฯ

จากปริมาณเกษตรกรและปริมาณสัตว์ที่ทางศูนย์ฯ ต้องทำหน้าที่ดูแลด้วยอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มากนัก ส่งผลให้การปฏิบัติงานในการรับตัวอย่าง ยังคงมีความยุ่งยาก ช้าช้อน การตรวจติดตามในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนของการตรวจวินิจฉัยในห้องปฏิบัติการทำได้ยาก จึงส่งผลให้การรายงานผลมีความล่าช้า ทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นในผลการตรวจวินิจฉัย และมีความพึงพอใจในการรับบริการต่ำ

จากปัญหาดังกล่าว ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคตะวันออกจึงนำแนวคิดการปรับปรุงบริการ “ดี ฟรี ถึงที่” โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการปรับปรุงบริการ เข้ามาบูรณาการในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่

ด

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“ดี” คือ การบริหารองค์กรให้ดีและมีประสิทธิภาพ โดยมีระบบดี บุคลากรดี และสถานที่ดี

- **ระบบดี** ได้นำระบบคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005 มีระบบความปลอดภัยและมั่นคงทางชีวภาพของห้องปฏิบัติการ Laboratory Biosafety and Biosecurity ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานสากลทางห้องปฏิบัติการ ทำให้การตรวจวิเคราะห์ วินิจฉัย และชันสูตรโรคสัตว์เป็นไปตามหลักวิชาการ เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานสากลมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้บริหารจัดการข้อมูลทางห้องปฏิบัติการ คือ ระบบ Laboratory Collection Samples System (LCSS) ซึ่งเป็นระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้บันทึกข้อมูลตัวอย่างที่ถูกส่งมายังห้องปฏิบัติการในระบบ Barcode บอกทั้งหมายเลขตัวอย่าง วันที่ และเวลาในใบเดียวกัน ทำให้เกษตรกรสามารถติดตามผลการตรวจสอบที่นำมาส่งได้ รวมถึง การพัฒนาระบบเครือข่าย (network) การให้บริการทางสัตวแพทย์และห้องปฏิบัติการ ได้แก่ ปศุสัตว์จังหวัด ปศุสัตว์อำเภอ กลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ และสหกรณ์ผู้เลี้ยงสัตว์ นายสัตวแพทย์ควบคุมฟาร์มภาคเอกชนเป็นแหล่งฝึกงานให้กับนักศึกษาและเกษตรกร เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการดำเนินงาน และพัฒนาระบบด้านการสื่อสาร (communication) โดยการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ internet และเสียงตามสาย



- **บุคลากรดี** โดยมีหลักว่า บุคลากรดีต้องทั้งเก่งเรียน เก่งทำ เก่งคิด และเก่งใช้ชีวิต โดยศูนย์ฯ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องพัฒนาประสบการณ์การทำงาน โดยมีผลงานทางห้องปฏิบัติการและงานวิจัยมากมาย มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดความรู้ และจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานและช่วยเหลือสังคม

- **สถานที่ดี** มีการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม โดยการนำ 5ส มาพัฒนาจนได้รับรางวัลชนะเลิศของกรมปศุสัตว์

ฟรี

“ฟรี” คือ “มุ่งมั่นพัฒนาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ต่อยอดการบริการ Drive Thru Service” การให้บริการตรวจวิเคราะห์ ชันสูตรโรค ให้คำแนะนำ รักษา ควบคุม ป้องกันโรค ฝึกอบรม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากผู้รับบริการ รวมถึง การสร้างความเข้มแข็ง ให้กับเครือข่ายทั้งสถาบันอุดมศึกษา โดยเป็นวิทยากรในการ ให้ความรู้ในการป้องกัน ดูแลสัตว์ การสร้างเครือข่ายด้านวิชาการ สุขภาพสัตว์ เพื่อช่วยเฝ้าระวังโรคระบาดสัตว์ รวมทั้งเป็นการ ลดค่าใช้จ่ายของเกษตรกรในการนำส่งตัวอย่างมาตรวจวิเคราะห์ วินิจฉัย ชันสูตรโรคสัตว์ โดยการวางแผนรวบรวมตัวอย่างผ่านทาง เครือข่ายที่อยู่ในพื้นที่



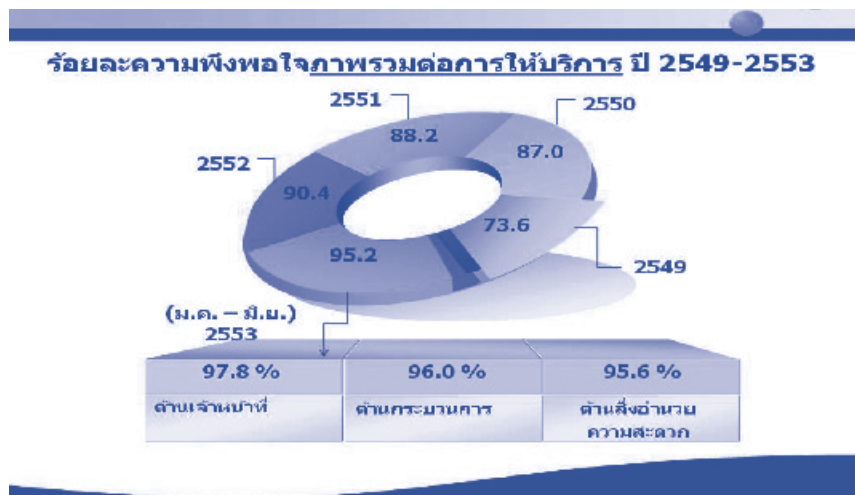
ถึงที่

“ถึงที่” คือ การให้บริการโดยเข้าถึงผู้รับบริการ โดยมี หน่วยชันสูตรโรคสัตว์เคลื่อนที่ (Mobile Vet Service) ซึ่งพร้อมวัสดุ อุปกรณ์และเวชภัณฑ์ รวมทั้งสัตวแพทย์ พร้อมออกปฏิบัติงาน ในพื้นที่ได้ทันที เมื่อพบโรคระบาดสัตว์ รวมทั้ง มีระบบ Call Center เพื่อการแจ้งและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว



● ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

• **กระบวนการ** การใส่ระบบคุณภาพเข้าไปในกระบวนการ ทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นมาตรฐานสากล ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 73.6 ในปี พ.ศ. 2549 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 96.0 ในปี พ.ศ. 2553 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน ความรวดเร็วของการให้บริการ การให้คำปรึกษา และคุณภาพความชัดเจนของรายงานผลการตรวจวินิจฉัย



• **ความคุ้มค่า** จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้สามารถลดการสูญเสียจากการระบาดของโรคไข้หวัดนก เนื่องจากสามารถตรวจวินิจฉัยโรคและป้องกันโรคได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งคิดเป็นต้นทุนและการสูญเสียที่เกิดขึ้น ประมาณ 6,529 ล้านบาทต่อปี และยังสามารถลดจำนวนบุคลากรในการทำงานจาก 40 คน เหลือเพียง 10 คน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานบริการเช่นเดิม

“ เป็นโครงการงานและตัวอย่างที่ดี ที่สามารถนำไปช่วยเหลือเกษตรกรได้จริง และอยากให้เกษตรกรอื่น ๆ เอาเป็นแบบอย่าง ”

คำตรัสชมจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ในงานวันโคนมแห่งชาติ วันที่ 4 มกราคม 2553 ซึ่งเป็นผลจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ของ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคตะวันออก

การให้บริการเปลี่ยนแปลง สาระสำคัญของรถ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ณ Drive Thru Service

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก

“มุ่งมั่นพัฒนา
เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี
ของประชาชน
ต่อยอดการบริการ
Drive Thru Service”

ที่ผ่านมา กรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นพัฒนา
งานบริการมาโดยตลอด เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด
โดยหนึ่งในบริการที่กรมการขนส่งทางบกมีแนวคิดในการปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ คือ “การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ”

การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ เป็นการให้บริการงานด้าน
ทะเบียนที่ต้องมีการตรวจสภาพรถ ได้แก่ การแจ้งเปลี่ยนชนิด
เชื้อเพลิง เปลี่ยนสีรถ เปลี่ยนเครื่องยนต์ การแจ้งติดตั้งโครงเหล็ก
หรือโครงหลังคา โดยผู้ที่มาติดต่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าว หลังจาก
ผ่านการตรวจสภาพรถแล้ว สามารถขับรถเข้าช่องให้บริการเพื่อ
ดำเนินการทางทะเบียนได้ทันที ณ จุดบริการเดียว ไม่ต้องเสียเวลา
หาที่จอดรถและไปติดต่อ ดำเนินการยังงานทะเบียนรถ

แต่เดิมผู้มาติดต่อขอรับบริการดังกล่าว จะต้องหาที่จอดรถ
ติดต่อประชาสัมพันธ์บริเวณอาคาร 4 ชั้น 1 เพื่อเขียนคำขอแล้ว
จึงนำรถเข้ารับการตรวจสภาพรถ เมื่อผ่านการตรวจสภาพรถแล้วเสร็จ
จะต้องนำรถไปหาที่จอดอีกครั้งหนึ่งเพื่อมารับเอกสาร ณ เคาน์เตอร์
บริการ อาคาร 4 ชั้น 1 ที่เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสภาพ
ลงในระบบงาน (On-line) แล้วจึงไปดำเนินการด้านทะเบียนที่
อาคาร 2 ทำให้เจ้าของรถต้องเสียเวลาในการขับรถวนหาที่จอด
สร้างปัญหาการจราจรและความแออัดของพื้นที่ภายในสำนักงาน
ประกอบกับในปี พ.ศ. 2551 เกิดปัญหาวิกฤติน้ำมันแพง และมี
นโยบายของภาครัฐในการลดหย่อนภาษีประจำปีให้กับรถที่ใช้ก๊าซ
ส่งผลให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลว
(LPG) หรือก๊าซธรรมชาติอัด (CNG) เป็นเชื้อเพลิงแทน
น้ำมันเบนซินและดีเซล และทางกรมการขนส่งทางบกได้ออกประกาศ

Drive Thru Service

ให้เจ้าของรถที่ปรับเปลี่ยนเครื่องยนต์จากน้ำมันมาใช้ก๊าซเพียงอย่างเดียวหรือร่วมกับก๊าซ ต้องนำรถเข้ารับการตรวจสภาพภายในกำหนด 15 วันทำให้เจ้าของรถนำรถมาแจ้งเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงเป็นจำนวนเพิ่มถึงวันละกว่า 2,000 ราย ทำให้มีปัญหาคความคับคั่งในการให้บริการ ปัญหารถจอดติดขัด ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางราชการจัดไว้ไม่เพียงพอกับผู้รับบริการหน้าเคาน์เตอร์บริการบนอาคาร

◎ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“Drive Thru Service”

เป็นการพัฒนางานบริการด้วยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อราชการ และลดการใช้พลังงานของประเทศ ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม โดยกรมการขนส่งทางบกได้เพิ่มความสะดวกให้แก่เจ้าของรถด้วยบริการ “Drive Thru Service” ซึ่งเป็นบริการที่รวมขั้นตอนการตรวจสภาพรถและการดำเนินการทางทะเบียนไว้ ณ จุดบริการเดียว โดยหลังจากเจ้าของรถนำรถเข้ารับการตรวจสภาพแล้ว สามารถขับรถเข้าช่องให้บริการเพื่อดำเนินการทางทะเบียน แล้วขับผ่านออกไปได้ทันที เพียงนำสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและหลักฐานการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถมาแสดงเท่านั้น

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่เจ้าของรถมากยิ่งขึ้น ส่วนตรวจสภาพรถยังได้ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสภาพรถให้เจ้าของรถสามารถขับรถเข้ายื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ภายในอาคารตรวจสภาพโดยไม่ต้องกรอกแบบคำขอ (ระบบ On-line) เพียงลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องเท่านั้น จากนั้นจึงขับรถเข้ารับการตรวจสภาพและรับเรื่องคืนจากช่างผู้ตรวจได้ทันที เพื่อไปดำเนินการทางทะเบียนในช่องบริการ “Drive Thru Service” ซึ่งอยู่ในบริเวณเดียวกันได้อย่างสะดวก ประหยัดเวลาและเชื้อเพลิงรวมทั้งลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อราชการลงได้มาก โดยใช้เวลาเฉลี่ยไม่เกิน 10 นาที และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน สามารถลดระยะเวลาได้ถึงร้อยละ 89 สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการสูงสุดถึงร้อยละ 96.26 (มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “Drive Thru Service” ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2552 โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 93.75 และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2553 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 96.26 หรือมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 2.51)

๑ ประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๑ **ผู้รับบริการ** เป็นการให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องลงจากรถ ไม่ต้องเสียเวลาหาที่จอดรถ เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดความเครียดจากการจราจรที่แออัด ทำให้ใช้เวลาในการติดต่อราชการน้อยลง เพิ่มโอกาสในการประกอบสัมมาอาชีพมากขึ้น

๑ **กระบวนการ** เป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างงานตรวจสอบสภาพรถและงานทะเบียนได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกผลการตรวจสอบ โดยยกเลิกการบันทึกผลการตรวจสอบในคำขอ และเมื่อการให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดการพบปะระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ทำให้กระบวนการมีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาบุคคลที่มีพฤติกรรมเรียกรับผลประโยชน์ โดยการแอบอ้างดำเนินการให้ (หน้าม้า) ได้ คิดเป็นร้อยละ 100

๑ **ความคุ้มค่า** การนำอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อสัญญาณ ติดตั้ง IP Address และลงระบบงานกรมการขนส่งทางบกกับเครื่องตรวจสอบสภาพรถในอาคารตรวจสอบสภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานบันทึกผลการตรวจสอบสภาพรถในระบบงาน เพื่อให้ข้อมูลเชื่อมโยง (On-line) ไปยังระบบงานด้านทะเบียนรถ โดยไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ PC แบบตั้งโต๊ะ เป็นการนำเครื่องตรวจสอบสภาพรถที่มีอยู่แล้วมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้ง ยังช่วยลดปัญหาการจราจรแออัดลดมลพิษทางอากาศภายในบริเวณกรมการขนส่งทางบก และประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงของเจ้าของรถได้ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมการขนส่งทางบกในฐานะหน่วยงานบริการประชาชนที่ให้บริการด้านความทันสมัยและใส่ใจประชาชน

กรมการขนส่งทางบกเตรียมขยายการให้บริการไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมการขนส่งทางบกให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

“การใส่ใจเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน”

จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกเป็นองค์กรที่ไม่เคยหยุดนิ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน “การเปิดบริการ Drive Thru Service .. แคชชีผ่าน”



“การขอรับประโยชน์ทดแทน จากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร”

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7

ในการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมทั้งหมด 7 กรณี กรณีสงเคราะห์บุตรเป็นสิทธิประโยชน์ที่มีผู้ประกันตน/ ผู้ใช้บริการมายื่นเรื่องขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่รับคำขอของผู้มีสิทธิมายื่นเรื่องขอรับเงินสงเคราะห์บุตร

เงื่อนไขในการเกิดสิทธิ คือ ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือน ก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ และจะต้องเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือมาตรา 39 (กรณีผู้ประกันตนสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง สิทธิประโยชน์จะระงับตั้งแต่เดือนถัดจากเดือนที่ผู้ประกันตนสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง) สำหรับการจ่ายเงิน สำนักงานประกันสังคมจะโอนเข้าบัญชีเดือนละ 350 บาททุกเดือนตั้งแต่บุตรแรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปีบริบูรณ์

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 รับผิดชอบให้บริการผู้ประกันตนกรณีสงเคราะห์บุตรทั้งสิ้นจำนวน 32,300 ราย ในปี พ.ศ. 2553 มีผู้มาใช้บริการเฉพาะกรณีสงเคราะห์บุตรโดยเฉลี่ยจำนวน 635 ราย/เดือน ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมาติดต่อด้วยตนเองหรือให้ตัวแทนสถานประกอบการมายื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม (สปส.2-01) กรณีสงเคราะห์บุตร

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

◎ “การปรับปรุงกระบวนการตามแนวคิด Lean” นำแนวคิดเรื่องของการลดการสูญเสียหรือสูญเปล่ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ลดในเรื่องเอกสารคำขอเอกสารประกอบการพิจารณา เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอย นอกจากนี้ยังลดค่าใช้จ่ายส่งหนังสือแจ้งผลทางไปรษณีย์ เนื่องจากผู้ประกันตนจะได้รับหนังสือแจ้งผลได้ทันที

◎ “การกระจายอำนาจ” ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ได้กระจายอำนาจในการวินิจฉัยและสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่วินิจฉัย ทำให้สามารถวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและออกหนังสือแจ้งผลให้แก่ผู้ประกันตนได้ทันที

◎ “แผนการเพิ่มประสิทธิภาพ” ได้มีการจัดโครงการรณรงค์แผนการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่มีผู้ประกันตนตั้งแต่ 200 คน ขึ้นไป โดยเน้นให้สถานประกอบการเลือกใช้บริการผ่านระบบ e-Service ต่าง ๆ รวมทั้ง ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมรับแบบคำขอการขอรับประโยชน์ทดแทนมาวินิจฉัย ณ สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้นายจ้างและลูกจ้างไม่ต้องเดินทางมาติดต่อสำนักงาน และสามารถชำระเงินให้กับผู้ประกันตนได้โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารหรือส่งเงินทางธนาณัติ ทำให้ผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง รวมทั้ง ยังมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับนายจ้างเกี่ยวกับกฎหมายทั้ง 2 กองทุน สิทธิประโยชน์แก่สถานประกอบการที่ถูกเลิกจ้างหรือที่สนใจขอกฎหมาย โดยจัดให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเป็นวิทยากรบรรยาย ซึ่งดำเนินการจำนวน 4 รุ่นทุกปี และมีการจัดประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแก่นายจ้างเพื่อจัดทำข้อมูลประกันสังคมเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ข้อมูลเงินสมทบของผู้ประกันตนปรากฏทันที

◎ “การจัดการความรู้” มีกระบวนการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง จัดให้มีการระดมสมองประชุมหารือในกลุ่มงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหัวหน้างานเป็นประจำ ตั้งแต่เวลา 16.30 น. เป็นต้นไป เพื่อสรุปผลงานในแต่ละวัน หาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และสรุปบทเรียนจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการทั้งสองฝ่าย

◎ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

◎ **กระบวนการ** จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้กระบวนการ การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจาก 30 นาที เหลือเพียง 8 นาที โดยมีหัวหน้างาน ตรวจสอบคุณภาพความถูกต้องก่อนออกหนังสือแจ้งผลให้ผู้ประกันตนเนื่องจากกรณี สงเคราะห์บุตรต้องโอนเงินเข้าบัญชีทุกเดือน เป็นระยะเวลา 6 ปี ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว สามารถลดข้อร้องเรียนลงได้เนื่องจากผู้ประกันตนได้รับหนังสือ แจ้งผลสิทธิประโยชน์ที่ขอรับทันที ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยถึง ร้อยละ 95

◎ **ความคุ้มค่า** การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ต้องกรอกแบบคำขอ สามารถลดเอกสารและ ลดภาระการจัดเก็บและทำลายเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายด้านไปรษณีย์ในการจัดส่งหนังสือ แจ้งผลให้ผู้รับบริการ เฉลี่ยเดือนละ 1,905 บาท หรือปีละ 22,860 บาท เป็นผลให้เกิดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ

“ในการปรับปรุงบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ ไม่มีพลใดที่คุ้มค่าเท่ากับความคุ้มค่าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างสูงสุด ด้วยการได้รับการที่มี Service Mind ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือว่าเป็นความคุ้มค่าที่ประมาณค่ามิได้ ”

คือ หลักในการทำงานที่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 ยึดถือ เป็นหลักในการทำงานเรื่อยมา

“ บริการรวดเร็ว
คล่องตัว
เพียงแค่
กระจายอำนาจ ”

“การรับแจ้งข้อเท็จจริง การนำเข้า/ส่งออก วัตถุอันตราย”

กรมโรงงานอุตสาหกรรม

การดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย ภายใต้
อำนาจหน้าที่ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นไป
ตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้ควบคุมเกี่ยวกับเคมีภัณฑ์ที่เป็น
วัตถุอันตราย ในการดำเนินการได้แบ่งประเภทของ
วัตถุอันตรายที่อยู่ในการควบคุมออกเป็น 4 ประเภท
คือ วัตถุอันตรายชนิดที่ 1 เป็นวัตถุอันตรายที่
การผลิต การนำเข้า การส่งออก หรือการมีไว้ใน
ครอบครอง ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และ
วิธีการที่กำหนด วัตถุอันตรายชนิดที่ 2 เป็น
วัตถุอันตรายที่การผลิต การนำเข้า การส่งออก
หรือการมีไว้ในครอบครอง ต้องแจ้งให้พนักงาน
เจ้าหน้าที่ทราบก่อนและต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์
และวิธีการที่กำหนดด้วย วัตถุอันตรายชนิดที่ 3
เป็นวัตถุอันตรายที่การผลิต การนำเข้า การส่งออก
หรือการมีไว้ในครอบครอง ต้องได้รับอนุญาต
วัตถุอันตรายชนิดที่ 4 เป็นวัตถุอันตรายที่ห้าม
มิให้มีการผลิต การนำเข้า การส่งออก หรือการ
มีไว้ในครอบครอง

ดังนั้น หากท่านประสงค์จะนำเข้า/ส่งออก
วัตถุอันตรายชนิดที่ 1 ชนิดที่ 2 และชนิดที่ 3
ในความรับผิดชอบของกรมโรงงานอุตสาหกรรม
นอกจากด้านศุลกากร “ท่านรู้หรือไม่ ?” ต้องแจ้ง
ข้อเท็จจริงการนำเข้า/ส่งออกวัตถุอันตราย ซึ่งเรียกว่า
การรับแจ้ง วอ.อก.6 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อน
ซึ่งขั้นตอนนี้นับเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในการ

ควบคุมการนำเข้า/การส่งออกวัตถุอันตราย และ
ยังเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารที่ใช้ในการเดินพิธีการ
ศุลกากรด้วย

ในอดีตกระบวนการรับแจ้ง วอ.อก.6 ตั้งแต่
ยื่นเรื่องจนได้รับเอกสาร ต้องใช้เวลานานถึง 2 วัน
ทำให้ผู้มาขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวก
และยังต้องมีภาระค่าใช้จ่ายของการเข้าสถานที่
สำหรับเก็บวัตถุอันตรายระหว่างรอเอกสารอีกด้วย
ประกอบกับในปี พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา มีผู้มาขอ
รับบริการแจ้ง วอ.อก.6 สูงถึง 23,534 รายการต่อปี
เฉลี่ยเดือนละ 1,961 รายการ กรมโรงงาน
อุตสาหกรรมจึงมีแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการได้ด้วยความสะดวก
รวดเร็ว เป็นธรรมและโปร่งใส

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ

◎ การกระจายอำนาจ มีการมอบหมายให้
สายงานวิศวกร นักวิทยาศาสตร์ และเจ้าพนักงาน
ตรวจโรงงานทุกระดับเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ
ในการลงนามรับแจ้ง วอ.อก.6 ได้แบบเบ็ดเสร็จ

◎ **การพัฒนาบุคลากร** มุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรทุกระดับของหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถ เน้นการทำงานเป็นทีม การมีความคิดสร้างสรรค์ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ระบบงานคล่องตัว รวดเร็ว ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

◎ **การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** ได้รับการสนับสนุนจากศูนย์สารสนเทศโรงงานอุตสาหกรรม ให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถบันทึกข้อมูลและส่งผ่านข้อมูลการแจ้ง วอ.อก.6 กับกรมศุลกากรได้ทันที ส่งผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว



◎ **การบริการแบบเบ็ดเสร็จ** มีการจัดตั้ง “ศูนย์บริการสารพันทั้งใจ” ซึ่งเป็นศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ทำให้ผู้ประกอบการสามารถมายื่นแจ้ง วอ.อก.6 ได้ทันทีโดยไม่ต้องเดินเอกสารไปตามหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารแล้วจะดำเนินการตรวจสอบเอกสาร และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดได้แล้วเสร็จ ภายใน 15 นาที ทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำเอกสารไปเดินพิธีการศุลกากรได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเหมือนที่ผ่านมา

◎ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การที่ผู้ประกอบการสามารถรับเอกสารการแจ้งข้อเท็จจริง วอ.อก.6 ภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 นาที และสามารถนำเอกสารไปเดินพิธีการศุลกากรได้ทันที ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดภาระค่าใช้จ่ายเรื่องค่าเช่าสถานที่ในการเก็บสินค้าเพื่อพักรอใบรับแจ้งข้อเท็จจริง รวมทั้ง ฐานข้อมูลที่เกิดขึ้นยังถือเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลของรัฐ เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดตามสารเคมี การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาประเทศได้ต่อไป

“ เพียงเชื่อมั่นในบุคลากร กระจายอำนาจการทำงานอย่างเหมาะสม นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ และเชื่อมต่อข้อมูลที่สำคัระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพียงเท่านี้ก็สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ได้พลคู่กับกับภาษีของประชาชน ”

“ ผัดฟ้อง ผากขัง
ทำได้ง่าย ๆ ผ่าน

skype™

“การผัดฟ้องและผากขัง ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรธานี

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากสถานที่ห่างไกลติดชายแดนประเทศสาธารณรัฐประชาชนลาว การเดินทางที่
แสนลำบาก ใช้เวลาหลายชั่วโมง และเสี่ยงอันตราย ทำให้การผัดฟ้อง ผากขัง ที่ต้อง
เดินทางไปศาลด้วยตนเอง จึงมีความยากลำบากต่อการทำงานของตำรวจภูธรจังหวัด
อุดรธานี

การผัดฟ้อง ผากขังจะเป็นกรณีที่ต้องควบคุมผู้ต้องหาที่ถูกจับไว้และไม่สามารถส่งฟ้อง
ได้ทัน 48 ชั่วโมง หรือกรณีอื่น ๆ ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแขวงและวิธี
พิจารณาคดีในศาลแขวง พ.ศ. 2499 และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
มาตรา 87 จึงมีความจำเป็นต้องมีการผัดฟ้องและผากขังผู้ต้องหา แต่ด้วยเนื่องจาก
ลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาทางลาดชันและคดเคี้ยว ต้องใช้เวลาหลายชั่วโมงในการเดินทาง
และเสี่ยงอันตรายของพนักงานสอบสวนในการเดินทางไปศาล ฯ โดยเฉพาะในช่วง
ฤดูฝน เพื่อยื่นคำร้องขอผัดฟ้องและผากขังผู้ต้องหาด้วยตนเอง ทำให้เสียเวลาการเดินทาง
และค่าใช้จ่ายมาก เช่น ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าเช่าที่พัก เป็นต้น

เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรธานีจึงได้ประสานงานเพื่อให้เกิด
การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานและบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม คือ
ตำรวจและศาล โดยได้ร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อทำให้การผัดฟ้องและผากขังโดยผ่าน
สื่ออิเล็กทรอนิกส์เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้บริการได้ในที่ทำการบน
สถานีตำรวจได้ในเวลาอันรวดเร็ว

● การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“SKYPE” คือ โปรแกรมที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันทางอินเทอร์เน็ตด้วยข้อความ
พร้อมเสียงและภาพจากกล้อง Webcam โดยไม่เสียค่าบริการ ทางตำรวจภูธรจังหวัด
อุดรธานีได้นำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่าง
หน่วยงาน จากเดิมที่ต้องเดินทางไปศาลด้วยตนเอง และยังสามารถทำงานอื่นได้
ขณะที่รอการพิจารณาคำร้องของผู้พิพากษา ทำให้กระบวนการผัดฟ้องและผากขังของ
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
โปร่งใส และคุ้มค่าในการดำเนินงาน

“One Stop Service” เป็นการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว พนักงานสอบสวนพิมพ์คำร้องมัดฟ้องและฝากขัง และส่งคำร้องไปยังศาลจังหวัดอุดรธานีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (E-COP/new) ล่วงหน้าก่อนวันครบมัดฟ้องและฝากขังอย่างน้อย 1 วัน และในวันครบมัดฟ้องและฝากขัง พนักงานสอบสวนและผู้ต้องหาใช้การสื่อสารตอบข้อซักถามผู้พิพากษาผ่านโปรแกรม “SKYPE” จากนั้นรอรับเอกสารการพิจารณาอนุญาต/ไม่อนุญาตให้มัดฟ้องและฝากขังจากผู้พิพากษาทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ E-COP/new และเมื่อกระบวนการเสร็จสิ้นจึงรวบรวมต้นฉบับคำร้องทั้งหมด เพื่อรวมไว้ในสำนวนมัดฟ้องและฝากขังของศาลต่อไป

◎ ประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปมัดฟ้อง ฝากขัง ที่ศาลด้วยตนเอง ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก และไม่ต้องเสี่ยงในการที่ต้องเดินทางเพื่อมาจังหวัดในการบริการนี้ รวมทั้ง ทำให้ค่าใช้จ่ายของตำรวจภูธรจังหวัดอุดรธานีในการมัดฟ้อง ฝากขัง ลดลงประมาณ 3 ล้านบาทต่อปี รวมถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการฝึกฝนบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ซึ่งทุกหน่วยงานจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติให้ได้มากที่สุด

“ คิดปรับปรุงง่าย ๆ ด้วยเทคโนโลยีที่มีใช้อยู่กันแพร่หลาย ไม่ต้องลงทุน แต่ได้ผลลัพธ์กับประชาชน ”

ทำให้การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมัดฟ้อง ฝากขังของตำรวจภูธรจังหวัดอุดรธานีประสบความสำเร็จ และมีประโยชน์ต่อประชาชนทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และยังปลอดภัยในการเดินทาง ถือว่าเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่คุ้มค่าและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง



“การรักษาผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบ แบบบูรณาการ”

โรงพยาบาลพัทลุง

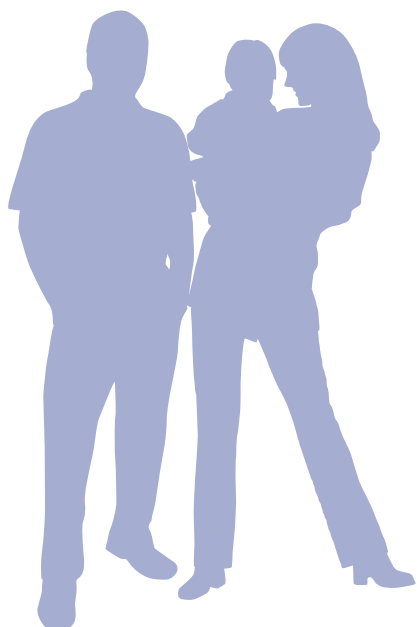
“ไส้ติ่งอักเสบ
โรคที่พบเป็นอันดับหนึ่ง
ในผู้ป่วยกลุ่มงานศัลยกรรม ”

จากสถิติผู้ป่วยกลุ่มงานศัลยกรรมพบว่า ไส้ติ่งอักเสบเป็นโรคที่พบเป็นอันดับหนึ่งและมีอัตราผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นทุกปี ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้ป่วยที่สูงขึ้น เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากขึ้น และเป็นผลต่อกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วยในภาพรวมเกิดความล่าช้า ประกอบกับผู้ป่วยมีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อของแผล เกิดโรคแทรกซ้อน และอาจเสียชีวิตได้ด้วยเหตุนี้ โรงพยาบาลพัทลุง จึงได้ทำการศึกษาและพัฒนากระบวนการดูแลต่อเนื่องของผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบให้มีประสิทธิภาพและบูรณาการให้ครอบคลุมทุกขั้นตอน

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

CQI & Lean เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีความปลอดภัยและมีความพึงพอใจ โรงพยาบาลพัทลุงได้ดำเนินการ “โครงการวิจัยเชิงพัฒนา” โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ประกอบกับการนำแนวคิด CQI (Continuous Quality Improvement) และ Lean นำมาบูรณาการให้เชื่อมโยงในทุกกระบวนการการดูแลผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบ โรงพยาบาลพัทลุงได้ทำการศึกษารื่องนี้มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ถึง พ.ศ. 2552 และเพื่อให้เกิดความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม จึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยที่ผ่าตัดไส้ติ่งอักเสบเพิ่มมากขึ้นจากเดิม 40%
- 2) ลดระยะเวลารอคอยในการรับบริการทั้งหมดลง 50%
- 3) อัตราการติดเชื้อไม่เกินเกณฑ์ที่ NNIS (National Nosocomial Infections Surveillance) กำหนด



๑ การปรับปรุงกระบวนการ การดำเนินการได้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 (ต.ค. 2550 – ก.ย. 2551)

- ทบทวนขั้นตอนระบบการดูแลผู้ป่วยผ่าตัดไส้ติ่งอักเสบในปัจจุบันโดยคำนึงถึงผู้รับบริการ และเขียนแผนที่สายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping - VSM) และพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดความสูญเปล่า และเพิ่มคุณค่าในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ทำให้ระบบมีการเลื่อนไหล อันจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งคุณภาพและความปลอดภัย
- ระดมความคิดและการเรียนรู้ร่วมกันของแพทย์/พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบ (CPG Acute Appendicitis) นำ Evidence based Practice ของ CDC เรื่องการไม่โกนขนผู้ป่วยก่อนผ่าตัดมาใช้ในผู้ป่วยที่ผ่าตัด Appendectomy และมีการพัฒนาระบบการส่งต่อข้อมูลที่เป็นแก่นสถานบริการ/โรงพยาบาลชุมชน เช่น รายละเอียดการรักษา ยาที่ใช้ เวลาที่ให้ยาปฏิชีวนะครั้งสุดท้าย และมีการติดตามประเมินผล โดยมีการประชุมและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วย โดยปรับระบบการรอ Admitted ของผู้ป่วย โดยให้เจ้าหน้าที่เวรเปลรอทำเอกสาร Admitted และตรวจสอบสิทธิในขั้นตอนเดียวที่ OPD
- ลดระยะเวลาการรอคอยและระยะทางการเดินทางไปเดินมาของผู้ป่วยและญาติในการรอตรวจ Lab, CXR โดยปรับขั้นตอนในการตรวจ Lab, CXR ในมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยไส้ติ่งอักเสบ (CPG Acute Appendicitis)
- จัดทำเอกสารและแผ่นพับการให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ
- มีการวางแผนพัฒนากระบวนการ วางแผนจำหน่ายในโรงพยาบาลเชื่อมต่อถึงการติดตามเยี่ยมบ้านในชุมชนและการส่งต่อเพื่อการรักษาในสถานบริการในชุมชนโดยไร้รอยต่อ โดยพัฒนาระบบการส่งต่อผู้ป่วยหลังผ่าตัดให้แก่โรงพยาบาลชุมชนใกล้บ้านผู้ป่วย โดยทีมแพทย์ช่วยประสานกับโรงพยาบาลชุมชนในการส่งต่อผู้ป่วยที่ผ่าตัด Appendectomy แล้วผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น เริ่มรับประทานอาหารได้ เพื่อรักษาต่อในโรงพยาบาลใกล้บ้านโดยมีรถและพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนมารับ และมีการประสานส่งต่อข้อมูลที่เป็นแก่นสถานบริการ/โรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยและพึงพอใจ

ระยะที่ 2 (ต.ค. 2551 – ก.ย. 2552)

- ทบทวนแนวทางปฏิบัติร่วมกันใน PCT ศัลยกรรมในการผ่าตัดผู้ป่วย Appendectomy โดยแพทย์เฉพาะทางศัลยกรรมมีการดูแลแพทย์ฝึกหัดงานใหม่มากขึ้น และมีการพัฒนาระบบการรายงานแพทย์โดยใช้ทฤษฎีสื่อสารแทนการใช้โทรศัพท์ ทำให้มีความรวดเร็วในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย
- มีการพัฒนาระบบการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยหลังจำหน่าย โดยการใช้โทรศัพท์แทนการนัดผู้ป่วยมาที่โรงพยาบาล

◎ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานที่มีต่อผู้รับบริการ โดยคำนึงถึง SQDCM (Safety Quality, Delivery Cost Moral) สรุปผลได้ดังนี้

Safety ผู้ป่วยปลอดภัยมากขึ้น โดยมีการนำ Evidence based Practice ของ CDC มาใช้ในเรื่อง การไม่โกนขนผู้ป่วยก่อนผ่าตัดและการให้ Prophylactic antibiotic พบว่าอัตราการติดเชื้อตำแหน่งผ่าตัด Appendectomy ซึ่งสูงเป็น 1.3 เท่าของการติดเชื้อในประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2548 เริ่มลดลงในปี พ.ศ. 2549 ถึง พ.ศ. 2552 เป็น 0.8, 0.2, 0.1 และ 0.1 เท่าของการติดเชื้อในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ ทำให้มีอัตราการติดเชื้อต่ำกว่าเกณฑ์ที่ NNIS กำหนด

Quality ประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยที่ผ่าตัดไส้ติ่งอีกเสบมากขึ้นถึง 74.3 % เพิ่มขึ้นจากเดิม 41.6 % ลดระยะเวลาอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยลง จาก 5.33 วัน เหลือ 2.37 วัน

Delivery ลดระยะเวลารอคอยในรับบริการทั้งหมดลง 2,970 นาที (56.1%) ลดขั้นตอนลง 8 ขั้นตอน (25%) ลดระยะการเดินทางไปเดินมาของผู้ป่วยและญาติลง 350 เมตร (38.9%) จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเพราะผู้รับบริการเข้าถึงบริการง่ายขึ้น

Cost ค่าใช้จ่ายในการรักษาของผู้ป่วยลดลงจาก 12,613,971 บาท ในปี พ.ศ. 2551 เหลือ 10,819,623 บาท ในปี พ.ศ. 2552

Moral จากการลดความสูญเสีย (Waste) ในกระบวนการทำงานลดขั้นตอน ทำให้เกิดการไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนั้นแล้วยังช่วยให้บุคลากรมีเวลาเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการสร้างคุณค่าอื่น ๆ แก่ผู้รับบริการ ทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเพิ่มขึ้น โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดการความเจ็บปวด ร้อยละ 91.27 ในปี พ.ศ. 2553

การให้บริการเภสัชกรรมเปิดเสรี (Pharmaceutical seamless service)

โรงพยาบาลนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

“เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง”

“ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า”

“บริการด้วยความใส่ใจ”

“มุ่งพัฒนาการเป็นมืออาชีพ”

...ปรัชญาองค์กร...

โรงพยาบาลนครชัยศรี เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง (ทุติยภูมิขนาด 2.1) ที่มีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ทั้งแพทย์เฉพาะทาง ศัลยแพทย์ สูตินารีแพทย์ มีศักยภาพและความพร้อมในการรักษาพยาบาล มีบุคลากรให้บริการทั้งหมด 164 คน รับผิดชอบประชากร 12 ตำบล รวม 56,384 คน จุดแข็ง คือ กลุ่มสหวิชาชีพมีความสามัคคีร่วมกันทำงานกันเป็นทีมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้ยา

โรงพยาบาลนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีการให้บริการทางเภสัชกรรมตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมและบริการสุขภาพที่ผู้รับบริการต้องได้รับยาที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับโรค สามารถใช้ยาได้ถูกต้องตามแพทย์สั่ง พร้อมสามารถเก็บรักษายาให้คงคุณภาพตลอดแผนการรักษา โดยไม่เกิดอันตรายจากการใช้ยา โดยทีมงานให้บริการทางเภสัชกรรมเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่จะส่งมอบบริการในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และจากสถิติของโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการเฉลี่ยวันละ 232 ราย โดยร้อยละ 42 มารับบริการในช่วงเวลา 10.00-12.00 น. และผู้ป่วยร้อยละ 51 ของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ต้องใช้เวลาในการให้บริการมากกว่าผู้ป่วยโรคทั่วไปโดยเฉลี่ย 3 เท่า เนื่องจากต้องได้รับการทวนสอบและติดตามการใช้ยาทุกราย โดยเฉพาะในผู้ป่วยที่มีระดับน้ำตาลในเลือดสูงกว่า 200 mg.%

“เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง... บริการด้วยความใส่ใจ”

ด้วยปริมาณคนป่วยที่ต้องรับยามีเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคนป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดัน เป็นต้น ซึ่งเดิมพบว่ากลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังบางรายไม่ใช้ยาตามแพทย์สั่ง บางรายได้รับยาซ้ำซ้อนเนื่องจากผู้ป่วยอาจไปรับการรักษาจากหลายโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นโรคเดียวกันหรือโรคอื่นก็ตาม และที่สำคัญคนไทยมีพฤติกรรมชอบบริโภคยา บางครั้งมีความคลาดเคลื่อนทางยา ทำให้การทวนสอบการใช้ยาเพียงเบื้องต้นไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความปลอดภัยในการใช้ยาได้ จำเป็นที่จะต้องมามีข้อมูลต่าง ๆ

เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่มีในใบสั่งยา เพื่อการประเมินความเหมาะสมในการสั่งจ่ายและติดตามการใช้ยาของผู้ป่วย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยจะใช้ยาได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย แต่การที่ผู้ป่วยต้องให้ข้อมูลมากขึ้นส่งผลให้ระยะเวลาการรับยาเฉลี่ยสูงถึง 40 นาที โดยเฉพาะในช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ซึ่งมีผู้ป่วยจำนวนมากจะใช้เวลาสูงถึง 60 นาที อีกทั้งทำให้เกิดความแออัดขณะรอรับยา เกิดภาวะความไม่พึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ นอกจากนี้หากมีผู้ป่วยต้องชำระเงินด้วย จะได้รับการบริการที่หลัง เนื่องจากต้องผ่านขั้นตอนการคิดราคาและชำระเงินก่อน ถึงแม้จะตรวจรักษาและจ่ายใบสั่งยาที่ห้องยาก่อนก็ตาม กรณีผู้ป่วยที่ต้องสอนหรือให้คำปรึกษา จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยสอนหรือให้คำปรึกษาซึ่งต้องรออีกเช่นกัน

วิธีการให้บริการแบบเดิมที่ผู้ป่วยต้องใช้เวลาเสียเปล่าไปกับการรอถึง 4 รอ ตั้งแต่ยื่นใบสั่งยาแล้วรอที่ 1 ตามด้วยห้องยาคิดค่ารักษาพยาบาลรอที่ 2 ชำระค่ารักษาพยาบาลและรับคำปรึกษารอที่ 3 รับยา รอที่ 4 ดังนั้น เพื่อลดการเคลื่อนย้ายของผู้ป่วย งานเภสัชกรรมจึงปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เป็นแบบเบ็ดเสร็จโดยใช้บุคลากรดำเนินการเพียงคนเดียว ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งต่อข้อมูลการรักษา ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลประวัติการใช้ยา ผลทางห้องปฏิบัติการของผู้ป่วยรายคนอย่างละเอียด รวมทั้งมีระบบเตือนการแพ้ยา ยาที่มีอันตรกิริยาต่อกัน (Drug Interaction) ยาที่มีข้อจำกัดในการใช้หรือห้ามใช้กับผู้ป่วยตั้งครรภ์ มารดาที่ให้นมบุตร และมีการจัดช่องทางด่วนสำหรับจ่ายยาให้ผู้ป่วยโรคทั่วไปในชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งสามารถลดเวลาในการให้บริการที่เคาเตอร์จ่ายยาได้ แต่ยัง สามารถคงคุณภาพในการจัดการความปลอดภัยด้านยาไว้ได้ ภายในระยะเวลาการรับยาเฉลี่ยไม่เกิน 20 นาที

“ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า... มุ่งพัฒนาการเป็นมืออาชีพ”

เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการ และได้รับการบริการที่ดี ถูกต้อง และปลอดภัย การให้บริการเภสัชกรรมจึงเน้นให้บริการแบบเฉพาะรายด้วยระบบจัดการความสอดคล้องต่อเนื่องในการใช้ยา (Medication Reconciliation) เพื่อประสานข้อมูลการใช้ยาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ผ่านสมุดบันทึกการใช้ยาประจำตัวผู้ป่วย (Individual Medication Records) ที่หน่วยงานได้คิดค้นฯขึ้น เพื่อประโยชน์ในการบันทึกการใช้ยา ประวัติการใช้ยาของผู้ป่วย ทำให้การสอบถามผู้ป่วยดำเนินการได้เร็วขึ้น และถูกต้อง รวมทั้งช่วยให้ผู้ป่วยตระหนักว่าตนเองจะต้องเป็นผู้ประสานเชื่อมโยงข้อมูลการใช้ยาของตน (Self Drug Reconciliation) เพื่อความปลอดภัยของตนเอง หรือแม้หากผู้ป่วยต้องไปรับการรักษายังสถานบริการอื่นก็สามารถนำสมุดบันทึกดังกล่าวไปใช้ได้ ซึ่งจะช่วยให้แพทย์ ณ สถานบริการนั้น ๆ วินิจฉัยสั่งยาได้ถูกต้อง และผู้ป่วยก็สามารถป้องกันตนเองไม่ให้เกิดอันตรายจากการใช้ยาได้ระดับหนึ่งด้วย

การปรับปรุงวิธีการทำงานดังกล่าวส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ป่วยที่ไม่คุ้นเคยกับการจดบันทึกและการดูแลตนเองตามแพทย์สั่ง ดังนั้น โรงพยาบาลจึงต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยซึ่งใช้เวลานานโดยการกระตุ้นเตือน และแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับในการใช้ยาอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ที่เกิดความเบื่อหน่ายและท้อถอยต่อการให้บริการในลักษณะเดิม ได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปรับพฤติกรรมผู้ป่วยให้ประสบผลสำเร็จโดยสามารถรักษาผู้ป่วยได้ตามแผนการรักษา ซึ่งจะมีผลทำให้ภาระงานลดลง นอกจากนี้ ยังเป็นการทำงานที่เป็นการประสานความร่วมมือกับทีมสหสาขาวิชาชีพทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นจุดแข็งของโรงพยาบาล

การปรับปรุงบริการของงานเภสัชกรรม ทำให้การเข้าถึงบริการของผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถให้บริการเบ็ดเสร็จแบบ 1 รอ แบบ Face to face และขยายช่องบริการในชั่วโมงเร่งด่วน (เพิ่ม 4 ช่อง) และห้องยาเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยมีเภสัชกรให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมจัดให้มีระบบคิวรับยาอัตโนมัติ เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วยโดยมี Drug Reconciliation ทัวทั้งองค์กร เกิด Self drug reconciliation (สมุดบันทึกการใช้ยา) และขยายออกไปทั่วทั้งเครือข่ายของโรงพยาบาล โดยมีผลลัพธ์ดังนี้

ผลลัพธ์	ปี 52	ปี 53	หมายเหตุ
ผู้ป่วยเกิดอันตรายจากการได้รับยาซ้ำซ้อนที่ต้องติดตาม(คน)	0	0	เป้าหมาย 0
อัตราผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังที่ได้รับการแก้ไขการใช้ยาซ้ำซ้อนก่อนเกิดอันตราย	8.01% (1099)	12.74% (1840)	เพิ่ม 59.23%
อัตราผู้ป่วยในที่ได้รับการแก้ไขการใช้ยาซ้ำซ้อนก่อนเกิดอันตราย (ทุกราย)	6.70% (212)	19.49% (647)	เพิ่ม 190.89%
อัตราผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังที่ได้รับการเฝ้าระวังความเสี่ยงการใช้ยาซ้ำซ้อน	8.01%	97.23%	เป้าหมาย 100%
อัตราการใช้ยาได้ตามแพทย์สั่งของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	79.30%	94.50%	เป้าหมาย 100%
มูลค่ายาที่ได้รับคืนจากผู้ป่วยเฉลี่ยต่อราย (บาท)	47.81	3.28	ลดลง14.58เท่า เป้าหมาย 0
อัตราผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังที่สามารถประสานเชื่อมโยงข้อมูลการใช้ยาของตนเองได้ (Self Drug Reconciliation)	0	100%	เป้าหมาย 100%

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าที่ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้รับ โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลลงได้ถึง 2.6 ล้านบาท และลดความสูญเสียทางยาที่มีจำนวนผู้ป่วยลดจำนวนการใช้ยาในปี 2552 = 76,269.37 บาท (11 เดือน) และในปี 2553 = 54,431.96 บาท (9 เดือน)

“ยาอาจช่วยชีวิตมนุษย์ได้อย่างวิเศษหากเราใช้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ในทางกลับกันยาอาจเป็นสิ่งที่ทำลายชีวิตหากเราใช้อย่างไม่ระมัดระวัง และขาดความเข้าใจ” โรงพยาบาลนครชัยศรี ไม่ละเลยความสำคัญในเรื่องนี้ จึงปรับวิธีการทำงานเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง และเคลื่อนตัวอยู่ตลอดเวลา

“พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมพัฒนาเศรษฐกิจไทยให้ก้าวไกลสู่สากล”

“การรักษาผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจ : การหยาเครื่องช่วยหายใจ”

โรงพยาบาลเลย

“การใช้เครื่องช่วยหายใจนานเกิน 48 ชั่วโมง จะมีอัตราการเกิดปอดอักเสบ
แต่การหยาเครื่องช่วยหายใจที่ไม่เหมาะสมก็อาจเป็นอันตราย
ให้ผู้ป่วยถึงแก่ชีวิต ”

เครื่องช่วยหายใจเป็นเครื่องมือที่ช่วยประคับประคองให้ผู้ป่วยรอดชีวิตจากการหยาหายใจ
การหายใจล้มเหลวจากสาเหตุใดก็ตามจนไม่สามารถหายใจได้เอง ซึ่งผู้ป่วยได้รับการ
ช่วยเหลือโดยการใส่ท่อช่วยหายใจทางปากหรือจมูกลงไปถึงหลอดลม ถึงแม้การใช้
เครื่องช่วยหายใจจะช่วยผู้ป่วยในเรื่องระบบหายใจ แต่ถ้าผู้ป่วยใช้เป็นเวลานานเกิน
48 ชั่วโมง จะมีอัตราการเกิดปอดอักเสบ ดังนั้นทีมสุขภาพ โรงพยาบาลเลย จึงได้
ร่วมมือกันหาวิธีดำเนินการให้ผู้ป่วยได้รับการหยาเครื่องช่วยหายใจให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด
และเป็นเวลาที่เหมาะสม

หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง โรงพยาบาลเลย เป็นหอผู้ป่วยขนาด 35 เตียง แต่รับ
ดูแลผู้ป่วยจริงเฉลี่ยวันละ 50 ราย อัตราส่วนระหว่างจำนวนพยาบาลต่อผู้ป่วยคือ
1 ต่อ 13 - 15 ราย ซึ่งตามมาตรฐานคือ 1 : 10 ราย โดยมีผู้ป่วยที่ใช้เครื่อง
ช่วยหายใจเฉลี่ยวันละ 8 ราย สูงสุดวันละ 14 ราย ประกอบกับเป็นหอผู้ป่วยสามัญ
เมื่อผู้ป่วยวิกฤตเหล่านี้ต้องอยู่ปะปนกับผู้ป่วยสามัญ การดูแลที่ได้รับจึงเป็นเช่นเดียวกับ
ผู้ป่วยสามัญทั่วไป การที่พยาบาลต้องดูแลผู้ป่วยหลากหลายโรค ไม่มีความเชี่ยวชาญ
เฉพาะในการพยาบาลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจ การดูแลตามมาตรฐานไม่สามารถทำได้
ทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อนในการใช้เครื่องช่วยหายใจ ส่งผลในภาพรวมต่อค่าใช้จ่ายของ
โรงพยาบาล การเลื่อนไหลเตียงทำได้ยาก ผู้ป่วยล้นตึก ภาระงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น
จึงเป็นที่มาของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การหยาเครื่องช่วยหายใจของผู้ป่วย
ประสบความสำเร็จได้ตามมาตรฐาน และปลอดภัยต่อชีวิตของผู้ป่วย

๑๑ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“การสร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ” เป็นกลยุทธ์ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง โรงพยาบาลเลยนำมาใช้ในการนำเรื่องการหยาเครื่องช่วยหัวใจไปสู่การปฏิบัติได้อย่างสัมฤทธิ์ผล โดยการสร้างความเข้าใจให้ผู้ปฏิบัติเห็นถึงผลข้างเคียงต่อผู้ป่วยจากการใช้เครื่องช่วยหายใจที่ระยะเวลานานเกิน การให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วม ตั้งแต่ขั้นตอนการประเมินความรุนแรงของปัญหา การรับทราบวิธีการปฏิบัติ ที่ทำให้เกิดปัญหา การวิเคราะห์กลไกการเกิดของปัญหาอย่างชัดเจน ร่วมกันแสวงหาวิธีแก้ปัญหา ร่วมตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด การออกแบบแผนการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่เลือก การทดลองปฏิบัติจนเห็นธรรมชาติของงานหรือปัญหา การร่วมหาทางแก้ไข ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึก เป็นเจ้าของ ภาคภูมิใจในผลงาน และดำเนินการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานใหม่ มีการประเมิน กระบวนการและผลลัพธ์ และปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลให้เข้ากับบริบทที่นำไปปฏิบัติ ผสมผสานแนวปฏิบัติการพยาบาลที่สร้างขึ้นเข้าสู่การปฏิบัติจริงโดยเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติใหม่ มีการเผยแพร่ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การแนะนำและสอนการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลต่อบุคลากรในหน่วยงาน

๑๒ ประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๑๒.๑ กระบวนการ จากกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ทำให้การหยาเครื่องช่วยหัวใจ สำเร็จจากเดิม 56.7% เป็น 100% โดยสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด คือ 4 ชั่วโมง ทำให้โรงพยาบาลสามารถลดค่าใช้จ่ายเครื่องช่วยหายใจในตึกสามัญและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้วันละ 2,000 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจาก 26,369 บาท/ราย ลดลงเหลือ 6,367 บาท/ราย ซึ่งเป็นผลทำให้ค่าใช้จ่ายลดลง 20,000 บาท/ราย

๑๒.๒ ผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน การหยาเครื่องช่วยหัวใจสำเร็จทำให้พยาบาลผู้ร่วมโครงการเห็น ความสำคัญของปัญหาและมีแนวทางวิธีแก้ไขปัญหาลงมือปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จในผลการปฏิบัติเพิ่มขึ้น และมีความตั้งใจที่จะดำเนินการให้มีการปฏิบัติอย่างสืบเนื่องต่อไป รวมทั้ง ยังเป็นการลดความเครียดของ ผู้ป่วยจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ และญาติหรือบุคคลอื่นเนื่องจากการสื่อสารลำบากระหว่างผู้ป่วยขณะ ใส่ท่อช่วยหายใจจะทำให้พูดไม่มีเสียง เพราะท่อดังกล่าวกดทับสายเสียงเอาไว้

การเล็งเห็นความสำคัญในจุดเล็ก ๆ ของการหยาเครื่องช่วยหายใจ แต่นำมาซึ่งการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลอันยิ่งใหญ่ต่อการฟื้นความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย

“ถึงแม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย แต่ให้ความใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพบริการ ทำให้การหยาเครื่องช่วยหัวใจนำไปสู่การปฏิบัติได้สัมฤทธิ์ผล”

ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน โดยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ทำให้แก้ปัญหา ได้อย่างแท้จริง และมีความภาคภูมิใจกับผลของงานที่เกิดขึ้น และไม่เคยหยุดยั้งในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป

“การรักษาผู้ป่วยมะเร็งเต้านม ด้วยเคมีบำบัด กรณีไม่พักค้างคืนในโรงพยาบาล”

โรงพยาบาลหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา

“เชื่อหรือไม่
เข้าไป-เย็นกลับ
เคมีบำบัด...”

ปัญหาโรคมะเร็งเต้านม เป็นปัญหาเรื้อรังอันดับหนึ่งที่พบในสตรีไทย การรักษาโรคมะเร็งเต้านมมีการรักษาด้วยการผ่าตัดให้ยาเคมีบำบัด ฉายรังสี ให้ยาฮอร์โมน และการรักษาต้องทำอย่างต่อเนื่องและใช้ระยะเวลารักษายาวนาน โดยที่ผ่านมาโรงพยาบาลหาดใหญ่มีผู้ป่วยโรคมะเร็งเต้านมเข้ารับการรักษาด้วยยาเคมีบำบัดประมาณวันละ 4-8 ราย และจากการที่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจหลายอย่าง ตั้งแต่การตรวจสุขภาพ คัดเลือด การตรวจเลือด ตรวจเลือด ชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพ รอยแผลกดทับ แพทย์รับยาแก้แพ้และยาบรรเทาอาการที่บ้าน รับยาที่ห้องฉีดยา จนถึงเข้าคิวให้ยาเคมีบำบัด ทำให้ผู้ป่วยได้รับยาเคมีบำบัดไม่เสร็จทันเวลาราชการ จึงต้องย้ายไปฝากให้ยาเคมีบำบัดที่ห้องสังเกตอาการตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ส่งผลให้เกิดปัญหาการรื้อซึมของยาขณะเคลื่อนย้ายเพิ่มภาระงานเจ้าหน้าที่ห้องสังเกตอาการ และผู้ป่วยเกิดความไม่สะดวกสบายในการรับบริการ

“แนวคิด **Lean**” เป็นการออกแบบจัดการกระบวนการระบบ ทรัพยากร และมาตรการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม จึงเป็นคำตอบที่โรงพยาบาลหาดใหญ่ได้นำมาใช้แก้ไขปัญหการให้บริการรักษาผู้ป่วยมะเร็งเต้านมด้วยยาเคมีบำบัดชนิดไม่พักค้างในโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถส่งมอบงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยพยายามให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด



๑๑ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การดำเนินงานพัฒนาระบบการให้บริการเคมีบำบัดในผู้ป่วยมะเร็งเต้านมชนิดค้างคินในโรงพยาบาลหาดใหญ่ เริ่มจากการสำรวจปัญหา วิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์แล้วนำมาวางแผนกำหนดรูปแบบการให้บริการผู้ป่วย และนำรูปแบบในไปทดลองปฏิบัติ และพัฒนาให้ได้รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสังเกต และบันทึกเวลากิจกรรมขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ของผู้ป่วย แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาประสิทธิภาพงานตามแนวคิด Lean

๑๑.๓ ระยะ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

ระยะลดความซ้ำซ้อน โดยศึกษาสถานการณ์ และนำปัญหาเข้าปรึกษากับทีมสุขภาพ (พยาบาลประจำตึก พยาบาลประจำคลินิกัลยกรรม) ให้ตรวจสอบให้มีคำสั่งการเจาะเลือด ก่อนพบแพทย์

ระยะขอใช้ช่องทางด่วน ในการรับบริการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อลดระยะเวลารอคอย โดยมีพยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ประจำหน่วยเคมีบำบัดเป็นผู้ประสานงานประสานงานกับทีมสุขภาพ (เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรโรคแผนกผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่ศูนย์สิทธิประโยชน์ หัวหน้างานแผนกผู้ป่วยนอก แพทย์ พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้โต๊ะคัดกรอง พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ประจำคลินิกัลยกรรม ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่การเงินคลินิกัลยกรรม เกสเซอร์คลินิกัลยกรรม เกสเซอร์ห้องผสมยาเคมีบำบัด)

ระยะลดระยะเวลา การเจาะเลือดในผู้ป่วยกลุ่มสิทธิประโยชน์นอกเขตและกลุ่มบ้านไกล โดยการนำปัญหาเข้าปรึกษาทีมสุขภาพ และสร้างแบบฟอร์มการขอส่งเจาะเลือดโรงพยาบาลใกล้บ้าน

๑๑.๑ ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการพัฒนาระบบการให้บริการเคมีบำบัดในผู้ป่วยมะเร็งเต้านมชนิดค้างคินในโรงพยาบาลนี้ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานจาก 43.99 เปอร์เซ็นต์ เป็น 89.03% และลดระยะเวลาการรับบริการจาก 10 ชั่วโมง 17 นาที เหลือเพียง 5 ชั่วโมง 36 นาที ทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน สามารถกลับบ้านทันในเวลาทุกราย และสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ต้องนอนโรงพยาบาลเฉลี่ย 1,100 บาท/ราย และลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลในการรับ admit ผู้ป่วยของโรงพยาบาลเฉลี่ย 650 บาท/ราย/คืน (หอสามัญ) และ 1,366.60 บาท/ราย/คืน (ห้องพิเศษ) ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 89.71 คุ่มค่าทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

“พัฒนา ปรับปรุงทั้งที ได้พลดี ทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ”

การให้บริการด้านทะเบียนรถ และใบอนุญาตขับรถแบบเคลื่อนที่

สำนักงานขนส่งจังหวัดตาก กรมการขนส่งทางบก

บริการทุกที่ ด้วยระบบ
Single Window Service



จังหวัดตากเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่เป็นเขาสูง ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ห่างไกลตัวเมือง ทำให้การเข้าถึงบริการของรัฐมีความยากลำบาก และไม่สะดวก ดังนั้น ผู้ที่มีรถใช้ มักจะไม่มาดำเนินการชำระภาษีรถ หรือบริการด้านงานทะเบียนอื่น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งผิดกฎหมาย เพราะการชำระภาษีรถ การเปลี่ยนชนิดและการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ที่ผู้มีรถทุกรายจะต้องปฏิบัติ และส่งผลให้รัฐเสียรายได้ นอกจากนี้อาจมีการนำรถไปใช้ในเรื่องที่ผิดกฎหมาย เนื่องจากเป็นเมืองติดชายแดนพม่า จากข้อมูลสำนักงานขนส่งจังหวัดตาก พบว่า จังหวัดตากมีรถที่จดทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 168,683 คัน และประชาชนมีความต้องการใช้บริการด้านใบอนุญาตขับรถประมาณปีละ 249,000 ราย โดยประชากร 1 ใน 5 ของจำนวนประชากรในจังหวัดเป็นชาวไทยภูเขา ด้วยจำนวนปริมาณความต้องการใช้บริการจากรัฐมีมาก อีกทั้ง ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในที่ห่างไกล จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการเดินทางเข้ามาติดต่อราชการซึ่งตั้งอยู่ในตัวเมือง สำนักงานขนส่งจังหวัดตากเห็นถึงความไม่สะดวกของประชาชนที่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงาน จึงได้มุ่งมั่นปรับปรุงบริการเพื่อให้การบริการของรัฐมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งการติดต่อและการขอรับบริการ โดยพัฒนาการให้บริการเป็นการบริการเชิงรุกนอกที่ตั้งสำนักงานในลักษณะ E-service ด้วยการปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานแบบ Online นอกสำนักงานได้

การปรับปรุงบริการ: การให้บริการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ยังมีข้อจำกัดด้านระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบ Online ทำให้การให้บริการโดยเฉพาะการชำระภาษีรถยังคงต้องให้บริการในรูปแบบ Manual ที่เจ้าหน้าที่ต้องเขียนรายการต่าง ๆ ทางทะเบียนด้วยลายมือ ในเบื้องต้น สำนักงานขนส่งจังหวัดตากจึงได้พยายามปรับวิธีการให้บริการเป็นแบบเชิงรุก โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่ร่วมกับจังหวัดหรือ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดือนละ 1 ครั้ง หรือใช้รถโมบายเคลื่อนที่ (e-Exam) ที่มีการติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการด้านการออกใบอนุญาตขับรถ นอกที่ตั้งสำนักงาน แต่รถโมบายพร้อมอุปกรณ์ ใช้งบประมาณสูงในการออกไปให้บริการ ในแต่ละครั้ง และมีข้อจำกัดในการขอใช้ เนื่องจากในกลุ่มจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน มีเพียงรถโมบาย 1 คัน จึงต้องใช้งานร่วมกัน ซึ่งเฉลี่ยแล้วสำนักงานขนส่งจังหวัดตาก สามารถใช้รถโมบายเคลื่อนที่ (e-Exam) ออกบริการในพื้นที่ได้เพียงปีละ 6 ครั้ง (6 วัน) ทำให้ประชาชนยังคงเข้าถึงการบริการได้ยาก และส่งผลให้มีรถค้างชำระภาษี รวมทั้งมีปัญหาประชาชนไม่มีใบอนุญาตขับรถที่ถูกต้องจำนวนมาก

ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการได้ง่าย ทำให้สำนักงานขนส่งจังหวัดตาก นำแนวคิดระบบให้บริการแบบ Single Window Service มาปรับใช้ในการให้บริการ ด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถแก่ประชาชนที่อยู่ตามชนบทห่างไกลแบบเคลื่อนที่ ไปนอกที่ตั้งสำนักงาน และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ พร้อมกับ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับกับรูปแบบการให้บริการตามแนวคิด ข้างต้น และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานนอกที่ตั้งสำนักงานแบบ Online ได้ในลักษณะ e-Service โดยนำโปรแกรมการให้บริการ และดาวน์โหลด โปรแกรมระบบงานต่าง ๆ ของกรมการขนส่งทางบก เช่น ระบบงานทะเบียน ระบบงานใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น ให้สามารถใช้งานบนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กได้ เวลาให้บริการจะเชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) หรือ อินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (ใช้ Air card) เพื่อให้บริการในระบบ Single Window Service ได้ โดยจัดเป็นชุดหน่วยบริการขนส่งเคลื่อนที่ขนาดเล็ก พร้อมเครื่อง printer 1 ชุด ออกให้บริการในพื้นที่ห่างไกล และการเดินทางไม่สะดวก

ประสิทธิภาพ: หน่วยเคลื่อนที่การให้บริการขนาดเล็กนี้ มีจุดเด่น คือ ความประหยัด คุ่มค่า ยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง สามารถให้บริการประชาชน ด้านการชำระภาษีรถ การเปลี่ยนชนิดและต่ออายุใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และการ ดำเนินการด้านอื่น ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ณ จุดบริการเดียว และเป็น หน่วยงานแรกของกรมการขนส่งทางบกที่นำรูปแบบการให้บริการหน่วยเคลื่อนที่ ขนาดเล็กมาใช้ในการให้บริการประชาชน ทำให้ไม่ต้องรอคอยรถโมบายของกรม มาช่วยในการปฏิบัติงาน

การจัดระบบบริการให้มีความพร้อมทั้งอุปกรณ์และบุคลากร การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาปรับใช้ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) หรืออินเทอร์เน็ตไร้สายทั้งในระบบของ CAT, AIS หรือ DTAC ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างจุดให้บริการ (จังหวัดตาก) กับศูนย์ข้อมูลกรมการขนส่งทางบก (กรุงเทพฯ) ทำให้สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพียงเครื่องเดียวเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งการพัฒนารูปแบบการให้บริการหน่วยเคลื่อนที่ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

◎ คุณค่าและความภาคภูมิใจ:

การให้บริการด้วยรูปแบบหน่วยบริการเคลื่อนที่ขนาดเล็กของสำนักงานขนส่งจังหวัดตาก เป็นการดำเนินการภายใต้ความคิดที่ต้องการเห็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกและได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถเก็บรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่รัฐ ที่สำคัญเป็นการป้องกัน

การนำรถไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง ป้องกันการกระทำผิดของผู้รับบริการที่ไม่ไปชำระภาษีรถตามกำหนด นับว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษีรถ และต่ออายุใบอนุญาตขับรถที่ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังเป็นการปรับรูปแบบการให้บริการภาครัฐจากการทำงานเชิงรับเป็นการทำงานเชิงรุกโดยยึดความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนเป็นเป้าหมาย ส่งผลให้การบริการของรัฐมีความทันสมัย อีกทั้ง แก้ไขปัญหาด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า สามารถให้บริการประชาชน แบบ Door To Door ได้ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนก่อให้เกิดภาพลักษณ์ใหม่ที่ดีต่อการให้บริการของรัฐ โดยมีระดับความพึงพอใจงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 98.42

“ เทคโนโลยี ความรวดเร็ว ความทันสมัยในการให้บริการ คงไม่ใช่เพียงแต่พบเห็นได้ในหน่วยงานภาคเอกชนเท่านั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดตาก ได้แสดงให้เห็นแล้วว่า หากเราการคิดที่จะปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพแล้ว ไม่ใช่เรื่องยากที่จะดำเนินการ...”

“ไม่ต้องลงจากรถ
ไม่ต้องหาที่จอดรถ
เสร็จเร็ว ไปเร็ว”

“การจดทะเบียนรถใหม่ : เลื่อนล้อจดทะเบียน”

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
กรมการขนส่งทางบก

Drive Thru for Register

ความรู้สึกสะดวก รวดเร็วที่ท่านจะรับรู้ได้เมื่อมาจดทะเบียนรถใหม่ ณ ขนส่งโคราช

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา หรือที่เราเรียกกันสั้น ๆ ว่า “ขนส่งโคราช” เป็นหน่วยงานแถวหน้าของกรมการขนส่งทางบกที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างไม่หยุดนิ่ง นับตั้งแต่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2548 โดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และเหนือความคาดหมายอยู่เสมอ จากการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ขนส่งโคราชได้เห็นถึงปัญหาของผู้รับบริการในการต้องเข้าจอดรถเพื่อมาใช้บริการ ณ สำนักงานซึ่งหาได้ยาก อยู่กลางแจ้ง ทำให้เสียเวลาและเกิดความไม่สะดวก อีกทั้ง ปัจจุบันการให้บริการจดทะเบียนรถใหม่ของขนส่งโคราช มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติการให้บริการด้านการจดทะเบียนรถของสำนักงาน ในรอบปี พ.ศ. 2552 พบว่ามีการจดทะเบียนรถทั้งสิ้น จำนวน 70,646 คัน หรือเฉลี่ยวันละ 282 คัน และสำหรับปี พ.ศ. 2553 (ตั้งแต่เดือนมกราคม – ตุลาคม 2553) ระยะเวลา 10 เดือน มีผู้ใช้บริการจดทะเบียนรถรวมทั้งสิ้น 69,202 คัน หรือเฉลี่ยวันละ 346 คัน/วัน ปัญหาเรื่องที่จอดรถ สถานที่ให้บริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สำนักงานพิจารณา และนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกระบวนการจดทะเบียนรถใหม่ (เลื่อนล้อจดทะเบียน) ณ จุดบริการ Drive Thru ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น โดยเป็นการต่อยอดการใช้พื้นที่ให้บริการเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงาน

๑๑ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“Drive Thru for Register” หรือ เลื่อนล้อจดทะเบียน คือการให้บริการจดทะเบียนรถใหม่ โดยไม่ต้องลงจากรถ ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ดำเนินการโดยการพัฒนาโปรแกรมการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก PDA (Personal Digital Assistant) ให้สามารถแสดงข้อมูลที่จำเป็นในการจดทะเบียนรถให้ปรากฏในบันทึกการตรวจสอบสภาพรถ นั่นคือ การสร้างแถบรหัสแท่ง (Barcode) รายการผู้ถือกรรมสิทธิ์ (ชื่อบุคคล หรือนิติบุคคล) รายการผู้ครอบครองรถ (เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน) วันที่/เวลาที่ดำเนินการ แล้วทำการส่งข้อมูลแบบไร้สาย (Wireless Router) ไปยังจุดบริการที่ 2 งานทะเบียนรถ เพื่อบันทึกรายการทะเบียนรถ พิมพ์เครื่องหมายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงิน และใบคู่มือจดทะเบียนรถ ได้ล่วงหน้าก่อนที่ผู้ใช้บริการจะขับรถไปยังจุดบริการงานทะเบียน ทำให้เมื่อผู้ใช้บริการขับรถไปถึงยังจุดบริการงานทะเบียนสามารถชำระเงินค่าภาษี/ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนรถ พร้อมกับรับเครื่องหมายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบคู่มือจดทะเบียนรถ และแผ่นป้ายทะเบียนรถได้ทันที โดยไม่ต้องลงจากรถเหมือนวิธีปฏิบัติแบบเดิม

ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการจดทะเบียนรถโดยไม่ต้องลงจากรถ ได้รับแผ่นป้าย เครื่องหมายการเสียภาษี และใบคู่มือจดทะเบียนรถ ภายในเวลา 27 นาที ทำให้เกิดความสะดวก สบาย ไม่ต้องจอดรถหลายครั้งเพื่อที่จะมาดำเนินการจดทะเบียนรถภายในอาคาร ไม่ต้องเดินตากแดด ตากฝน ช่วยให้ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง แม้กระทั่งผู้พิการ พระภิกษุ คนชรา สตรีมีครรภ์ ก็สามารถขับรถเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่ต้องลงจากรถเช่นเดียวกัน ซึ่งขนส่งโคราชได้ทำการประชาสัมพันธ์วิธีให้บริการเลื่อนล้อจดทะเบียนอย่างกว้างขวาง มีการทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ณ ศูนย์จำหน่ายรถยนต์ต่าง ๆ ภายในจังหวัด ทำป้ายประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนในวงกว้างและบังเกิดผลที่เป็นรูปธรรม ดังจะเห็นได้จากสถิติการจดทะเบียนรถใหม่ ณ จุดบริการ Drive Thru เดือนละ 1,800 – 2,000 คัน และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นอยู่ในระดับดีมากคือ ร้อยละ 96.16

๑๒ ประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๑๒.๑ กระบวนการ เป็นการให้บริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบันทึกข้อมูล ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูล ปริมาณรถที่เข้ามาจดทะเบียนในแต่ละวันได้อย่างถูกต้อง กระบวนการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ส่งผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในวงกว้าง รวมทั้ง จากการที่กระบวนการมีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าของรถสามารถจดทะเบียนรถได้ถูกต้องตามกฎหมาย สะดวก เกิดความสบายใจในการใช้รถ ไม่เสี่ยงต่อการเสียค่าปรับข้อหาใช้รถไม่จดทะเบียนและชำระภาษีหลายครั้ง

๑๐ **ความคุ้มค่า** เป็นการต่อยอดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยใช้พื้นที่เดิมในการให้บริการ เลื่อนล้อต่อภาษี นำมาเพิ่มช่องทางการให้บริการเลื่อนล้อจดทะเบียน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น

๑๑ **ประหยัดค่าใช้จ่าย** การให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องลงจากรถ ช่วยให้เจ้าของรถประหยัด ค่าใช้จ่ายค่าเชื้อเพลิงจากการดับ/สตาร์ทเครื่องยนต์หลายครั้ง (ครั้งละ 20 C.C.) และลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องยนต์ ระบบทำความเย็น และระบบเบรกได้ รวมทั้ง ขนส่งโคราชยังสามารถลดค่าใช้จ่าย ในการจ้างเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน เป็นเงิน 266,616 บาท/ปี และลดค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษบัตรคิวได้ถึงปีละ 2,640 บาท

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างไม่หยุดนิ่งของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จนมาถึง

“ เลื่อนล้อจดทะเบียน : Drive Thru for Register จึงไม่เป็นแค่เพียงหน่วยงานแรกของกรมการขนส่งทางบก ที่เปิดให้บริการในรูปแบบนี้ ”

แต่ยังคงเป็นต้นแบบให้กับสำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ให้ได้นำแนวคิด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ “เลื่อนล้อจดทะเบียน” ไปสร้างสรรค์งานบริการใหม่ ๆ เพื่อยกระดับ มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดและกรมการขนส่งทางบกให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

“ ความผิดพลาดในการให้ยา
ก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิต
ดังนั้น จึงผิดพลาดไม่ได้
นั่นหมายถึงชีวิต ”

โรงพยาบาลรามาริบัติมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการรักษาผู้ป่วยให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย คำนึงถึงชีวิตผู้ป่วยเป็นสำคัญอย่างเสมอมา

การรักษาผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจต้องรักษาด้วยการให้ยา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มยาที่มีความเสี่ยงสูง (High Alert Drugs: HAD) ที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยอย่างรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตหรือพิการได้ หากเกิดความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดในการบริหารยา เกิดภาวะแทรกซ้อนที่อันตราย ต้องรักษานาน เพิ่มจำนวนวันนอน เพิ่มค่าใช้จ่าย รวมทั้งยังมีผลทำให้ผู้รับบริการและญาติไม่พึงพอใจ และเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง

แต่เดิมหอผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจ (ซีซียู) โรงพยาบาลรามาริบัติ การให้ยาแก่ผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจยังคงมีความล่าช้าในการบริหารยา ผู้ป่วยจะได้รับยาต้องใช้ระยะเวลาถึง 40 นาที และในกรณีที่ไม่มียาสำรองในหอผู้ป่วย จะต้องรอรยาจากห้องยาเพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อย 30 นาที รวมเวลาที่ผู้ป่วยจะได้รับยาแต่ละครั้งอย่างน้อย 70 นาที ปัญหาความล่าช้าดังกล่าวเกิดจากแพทย์พยาบาลมีการหมุนเวียนทุกปี ขาดความชำนาญ ความคุ้นเคยกับลายมือแพทย์ กระบวนการสั่งยาของแพทย์มีความซับซ้อนหลายขั้นตอน ทำให้ต้องคัดลอกลายมือการสั่งยาของแพทย์หลายครั้ง รวมถึงสูตรยาที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วยมีหลากหลายชนิด และยังไม่มียาเฉพาะเกี่ยวกับรายละเอียดของยา

“การบริหารยาที่มีความเสี่ยงสูง”

โรงพยาบาลรามาริบัติ

จากปัญหาดังกล่าว และด้วยความมุ่งมั่นในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้เป็นเลิศและได้มาตรฐานสากล คือ ถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย หอผู้ป่วยวิกฤตโรคหัวใจ (ซีซียู) โรงพยาบาลรามาริบัติ จึงได้สร้างแนวปฏิบัติทางการพยาบาล (Clinical Nursing Practice Guideline) และพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยลดและป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากการใช้ยาที่มีความเสี่ยงสูงโดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

◎ การลดข้อผิดพลาด ความผิดพลาดในการจ่ายยาเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เพราะนั่นคือชีวิตของผู้ป่วย จึงเป็นที่มาของการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ตั้งแต่การบันทึกการใช้ยาลงกรรดยา การเลิกใช้ Kardex เพื่อลดความผิดพลาดจากการคัดลอกคำสั่งยาของแพทย์ด้วยลายมือเหลือเพียงใบ Medication Administration Record (MAR) พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยโดย Print สติกเกอร์ยาและติดลงในใบ MAR แทนการคัดลอกด้วยลายมือ และพัฒนาใบบันทึกยาให้มีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุม ทำให้สะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบ

◎ Visual Control นำระบบสติกเกอร์สีมาใช้กำกับและจำแนกชื่อยาสำเร็จรูปที่มีความเสี่ยงสูง ทำให้สังเกตได้ง่าย โดยแบ่งสีตามกลุ่มการออกฤทธิ์

โดยติดสติ๊กเกอร์ที่ฉลากยา สายน้ำเกลือ และเครื่องควบคุมการไหลของสารน้ำ เพื่อให้ทีมสหสาขาตระหนักตื่นตัว และให้ความระมัดระวัง การออกแบบสติ๊กเกอร์ได้ให้ผู้รับบริการและญาติผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการประเมินรูปแบบและสี ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการบริหารยา และพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับดีเยี่ยม

จนในปัจจุบัน ทางโรงพยาบาลได้จัดทำสติ๊กเกอร์สีแดงระบุข้อความยาที่มีความเสี่ยงสูง (High Alert Drugs) ติดบนซองยาสำหรับกลุ่มยาที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งชนิดรับประทานและชนิดให้ทางหลอดเลือด และทำฉลากยาเป็นชื่อยาภาษาไทยแบบคาราโอเกะ ติดฉลากซองยา รวมถึง สอนผู้ป่วย/ผู้ดูแลผู้ป่วยฝึกจัดยาด้วยตนเองก่อนกลับบ้าน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นการป้องกันชีวิตให้แก่ผู้ป่วยในการใช้ยาไม่ถูกต้องด้วย

● **คู่มือ** มีการจัดทำคู่มือยาความเสี่ยงสูง ที่ระบุรายละเอียดของยาที่มีความเสี่ยงสูงชนิดต่าง ๆ ทั้งรูปแบบของยานาต่าง ๆ เกสซ์จลนศาสตร์ และผลข้างเคียงที่อาจเกิดจากยา วิธีผสมและบริหารยา มีระบบ Checklist ง่าย ๆ เป็นลำดับขั้นตอน มีระบบการทวนซ้ำ (Double Check) รวมทั้งการประเมินติดตามผลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง และปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะ ๆ รวมถึง มีตารางคำนวณขนาดยาสำเร็จรูปสำหรับยาที่มีความเสี่ยงสูงที่ใช้ในหอผู้ป่วยแบบในแฟ้มแพทย์และพยาบาล เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสั่งยา ปรับขนาดยา สามารถลดความผิดพลาดได้จริง

● ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

เป็นการปรับปรุงบริการที่เน้นการมีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งเจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล และเภสัชกร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการปฏิบัติงานทั้งระบบของกระบวนการบริหารยา

ที่มีความเสี่ยงสูงแบบครบวงจร และได้ผลลัพธ์ดีเยี่ยม คือ ผู้ป่วยปลอดภัย ทำให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยมีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล และมีความพึงพอใจในการรับบริการเป็นอย่างมาก รวมทั้ง การบริหารยาที่มีความเสี่ยงสูงยังคงเป็นต้นแบบที่ครบวงจรของการเรียนรู้และดูงานจากบุคลากรทางการแพทย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อขยายผลการปรับปรุงบริการในการรักษาพยาบาลของประเทศต่อไป

“ ย่า ”

เครื่องช่วยชีวิต ช่วยรักษา
ความเจ็บปวด กรमान
หรือเครื่องประหารชีวิต
การปรับปรุงการบริหารยา
ที่มีความเสี่ยงสูงแบบครบวงจร
จากสหสาขาวิชาชีพทางการแพทย์
โรงพยาบาลรามาริบัติ
คือ คำตอบ

การปรับเปลี่ยนระบบการบริการรักษาแบบบูรณาการ เป็นการสร้างสรรค์ผลงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ ส่งเสริมความมีคุณค่าและการทำงานเป็นทีมของสหสาขาวิชาชีพสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และความภาคภูมิใจของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัยจากการใช้ยาในการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจด้านการบริการรักษาระดับตติยภูมิที่เป็นเลิศในภูมิภาคเอเชีย และวิสัยทัศน์ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติในการเป็นประตูสู่ทางด้านสาธารณสุขของประเทศ เป็นต้นแบบ (Best Practice) ในการพัฒนานวัตกรรมบริการแก่หน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

“การรับผู้ป่วยเข้ารักษา เคมีบำบัด”

โรงพยาบาลศิริราช

“ การออกแบบกระบวนการที่ดี
ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ”

จากสภาพการปฏิบัติงานของกระบวนการงานบริการที่ผู้ป่วยต้องมาตามนัดตรวจในเวลา 8.00 น. ที่คลินิกบำบัด (Oncology Clinic) ทุกวันจันทร์ ที่ตึกผู้ป่วยนอกชั้น 2 โรงพยาบาลศิริราช เพื่อรับคิวและรอพบแพทย์ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละครั้งถึงแม้ผู้ป่วย จะได้รับการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว แต่ในวันรับการรักษายังต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย ได้แก่ การตรวจเลือด รวผลเลือด และตรวจความพร้อมของร่างกาย กรณีผู้ป่วยที่มีความพร้อม แพทย์จะมีคำสั่งให้รับเข้าไว้ในโรงพยาบาลเพื่อรับยาเคมีบำบัด ซึ่งจะมีอีกสองกรณีคือ ถ้าไม่มีเตียง ผู้ป่วยจะได้ใบนัดให้มาฟังในครั้งต่อไป แต่ถ้ามีเตียง ผู้ป่วยต้องรอคำสั่งการรักษาในหอผู้ป่วย โดยต้องรอแพทย์กลับจากการตรวจผู้ป่วยที่ คลินิกเคมีบำบัดก่อน ซึ่งทำให้ผู้ป่วยได้รับยาล่าช้าออกไป

ในกรณีผู้ป่วยมะเร็งเรื้อรังก่อนทรม ซึ่งต้องเข้ารับยาเคมีบำบัดต่อเนื่องมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ติดต่อกันเป็นเวลา 2 - 5 วัน และต้องรับยาต่อเนื่องอีกไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง ในระยะเวลาห่างกัน 2 - 3 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการรักษาและขั้นตอนการให้บริการ ที่ล่าช้า ทำให้ผู้ป่วยต้องใช้ระยะเวลาในการรักษายืดยาวออกไปอีกมาก ด้วยเหตุนี้ ทีมสหสาขาวิชาชีพแพทย์ พยาบาลประจำหอผู้ป่วย เกสซกร และพยาบาลหน่วยตรวจตึก ผู้ป่วยนอก จึงได้ร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำแนวคิด Lean มาปรับใช้ เพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พร้อมทั้งนำระบบ Visual Management มาใช้ เพื่อให้การสื่อสารระหว่างทีมงานมีประสิทธิภาพ ใช้ระยะเวลา น้อยลง และจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแล ผู้ป่วย

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“ระบบคุณภาพ” ทางโรงพยาบาลศิริราชได้นำเรื่องระบบคุณภาพเข้ามาเพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการ โดยนำ แนวคิด Lean ซึ่งเป็นแนวคิดที่ต้องการลดความสูญเปล่าในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ระบบ Visual Management เพื่อช่วยให้การสื่อสารระหว่างทีมงานมีประสิทธิภาพ ใช้ระยะเวลาการติดต่อสั้นลง **การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติในการทำงาน** เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย ให้ความสำคัญเป็นมาตรฐาน และสามารถควบคุมได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติ

“การปรับปรุงคุณภาพให้บริการ” เพื่อให้เกิดผลการปรับปรุงคุณภาพในขั้นตอนหลักที่สำคัญ ทางโรงพยาบาลศิริราชดำเนินการปรับปรุงในส่วนงานหลักของกระบวนการ ดังนี้

◎ **กระบวนการพึ่งเตียง** แต่เดิมถ้าไม่มีเตียงว่างในวันที่ครบกำหนดการรับยาผู้ป่วยต้องเดินทางมาพึ่งเตียงทุกวัน จนกว่าจะได้เตียง ซึ่งหลังจากการปรับปรุง ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางมาพึ่งเตียงด้วยตนเองที่โรงพยาบาล หอผู้ป่วยจะทำหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการการรับผู้ป่วย เมื่อมีเตียงว่างจะโทรศัพท์ตามผู้ป่วย

◎ **การเขียนคำสั่งการรักษา** แต่เดิมหลังจากผู้ป่วยเข้าพักในหอผู้ป่วย ต้องรออาจารย์แพทย์ตรวจผู้ป่วยที่ตึกผู้ป่วยนอกเสร็จ จึงจะเข้ามาให้การดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วย ส่งผลให้ได้รับคำสั่งรักษาล่าช้า การเตรียมผสมยาเคมีบำบัดต้องเลื่อนออกไปในวันรุ่งขึ้น ซึ่งหลังจากการปรับปรุง มีการจัดทำแบบฟอร์มมาตรฐานเพื่อลดระยะเวลาในการเขียนใบคำสั่งการรักษา อาจารย์แพทย์และแพทย์สาขาเคมีบำบัดเขียนใบคำสั่งการรักษาที่ห้องตรวจตึกผู้ป่วยนอก ทำให้ผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยพร้อมใบคำสั่งการรักษา และเริ่มรับยาเคมีบำบัดหลังจากเข้าหอผู้ป่วย

◎ **กระบวนการขออนุมัติใช้ยาราคาเกิน 10,000 บาท** แต่เดิมต้องผ่านขั้นตอนการขออนุมัติการใช้ยาจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกครั้งก่อนส่งให้เภสัชกรผสมยา ซึ่งหลังจากการปรับปรุง จะผ่านขั้นตอนการขออนุมัติการใช้ยาจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉพาะครั้งแรก สำหรับครั้งต่อไปจะมีการบันทึกอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของห้องผสมยาโดยไม่ต้องขออนุมัติใหม่ทุกครั้งตลอดสูตรยานั้น

◎ **กระบวนการวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วย** แต่เดิมไม่มีการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย ไม่มีการเตรียมใบนัด ยารับประทานที่บ้าน และผู้ดูแลผู้ป่วย ทำให้ญาติไม่พร้อมที่จะรับผู้ป่วยกลับบ้าน จึงส่งผลให้การจำหน่ายผู้ป่วยเกิดความล่าช้า ซึ่งหลังจากการปรับปรุงการประชุม Care Team ทุกวันพุธ การจัดทำบอร์ดสื่อสารแผนการจำหน่ายเพื่อให้ทีมงานมีการเตรียมความพร้อมได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

◎ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การนำแนวคิด Lean มาปรับใช้ร่วมกับระบบ Visual Management เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีมแพทย์สหสาขาวิชาชีพ สร้างความเชื่อมโยงในการรับบริการผู้ป่วยในแต่ละจุดบริการ สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดีขึ้น ในระยะเวลาที่เร็วขึ้น ลดระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาล และเริ่มยาเคมีบำบัดจาก 10 - 24 ชั่วโมง เป็น 2- 4 ชั่วโมง กรณีไม่ต้องได้รับสารน้ำก่อนได้รับยาเคมีบำบัด จากต้องนอนโรงพยาบาล 5 วัน ลดเหลือเพียง 3 วัน และกรณีต้องได้รับสารน้ำก่อนได้รับยาเคมีบำบัด จากต้องนอนโรงพยาบาล 5 วัน ลดเหลือเพียง 4 วัน ลดเวลาการเดินทางของใบคำสั่งการรักษาจากเภสัชกรถึงการเตรียมยาเคมีบำบัดให้ผู้ป่วยไม่เกิน 1 - 4 ชั่วโมง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ป่วยในการมาฟังเตียง เฉลี่ย 399 บาทต่อครั้ง (80 - 2,000 บาท/ครั้ง) และเสียงตอบกลับคือ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่า 95%

“ การใส่ใจของผู้บริหารและทีมแพทย์
นำไปสู่การคิดค้นวิธีการ
ปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ๆ
เพื่อการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าเป็นสำคัญ ”



“การดูแลรักษา โรคหลอดเลือดสมอง ครบวงจร”

คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำเตือน !!! โรคหลอดเลือดสมอง

“ไม่อยากตาย ไม่อยากพิการ สองชั่วโมงครึ่ง ต้องถึงมือหมอ”

เป็นคำเตือนที่ญาติและผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองต้องท่องจำให้ขึ้นใจ สาเหตุคือเมื่อผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมีอาการที่เป็นสัญญาณสำคัญ จำเป็นต้องให้ถึงมือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในโรงพยาบาลที่มีความพร้อมให้ทันภายในเวลา 2 ชั่วโมง 30 นาที เนื่องจากภายในระยะเวลาดังกล่าว การให้ยาละลายลิ่มเลือด ผู้ป่วยมีโอกาสมากที่จะไม่เสียชีวิตและไม่พิการ แต่หากเกินจากนี้ คุณจะมีโอกาสที่จะเสียชีวิตและพิการไปตลอดชีวิตเป็นอย่างมาก

โรคหลอดเลือดสมอง หรือโรคอัมพฤกษ์ อัมพาตเป็นโรคที่พบบ่อยโดยเฉพาะในผู้สูงอายุ และผู้ที่มีปัจจัยเสี่ยง เมื่อเกิดโรคแล้วจะก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ ทางระบบประสาท ผู้ป่วยมักมีอาการทันทีทันใดแต่จะใช้เวลาในการฟื้นตัวค่อนข้างนานเป็นความหนักใจต่อทั้งตัวผู้ที่เป็นโรคเองและต่อญาติผู้ดูแล

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองในระยะเฉียบพลันจำนวนมากกว่า 600 รายต่อปี และมีผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องถึงประมาณ 5,000 รายต่อปี ทำให้ต้องมีการบริการโดยการดูแลที่เหมาะสม แต่เดิมผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองได้รับการรักษาเช่นเดียวกับผู้ป่วยโรคอื่น ๆ ทางอายุรกรรมทั่วไป ผู้ป่วยส่วนใหญ่เมื่อเกิดอาการอย่างทันทีทันใด จะเข้ามารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉิน และได้รับการตรวจประเมินตามลำดับขั้นตอน หลังจากนั้นจะได้รับการส่งตรวจสมองที่เหมาะสมซึ่งต้องใช้เวลาในการนัดหมายส่งตรวจ เมื่อได้ผลการตรวจแล้วผู้ป่วยส่วนใหญ่จะได้รับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมทั่วไป รวมกับผู้ป่วยโรคอื่น ๆ ไม่มีการจัดระบบการดูแลโดยสหสาขาวิชา และหลังจากนั้นก็ได้รับการจำหน่ายกลับมา และนัดตรวจกับแพทย์เป็นระยะ

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และผู้บริหาร จึงได้พัฒนา “โครงการดูแลรักษาโรคหลอดเลือดสมองครบวงจร” โดยมีการจัดระบบการบริการโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและให้การรักษแบบองค์รวมโดยสหสาขาวิชา

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

◎ **Emergency Stroke Care & Stroke Fast Track** คือ การดูแลผู้ป่วยในระยะเฉียบพลัน โดยกระบวนการคัดแยกผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มารับการรักษาอย่างรวดเร็ว และให้การรักษาที่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว อันประกอบด้วยความร่วมมือจากพยาบาล Triage พยาบาลและแพทย์ประจำห้องฉุกเฉิน แพทย์ทางประสาทวิทยา และฝ่ายรังสีวิทยาเพื่อการทำ CT Scan อย่างเร่งด่วน

◎ **Stroke Unit** ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบเฉียบพลันทุกรายเมื่อรับไว้ในโรงพยาบาลแล้ว จะอยู่ในหอผู้ป่วยที่เป็น stroke unit ไม่ปะปนกับโรคอื่น ๆ ได้รับการดูแลรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และมีพยาบาลเฉพาะทาง สามารถลดอัตราการตายและความพิการของผู้ป่วยได้อย่างมาก นอกจากนี้ยังช่วยลดระยะเวลาการครองเตียงของผู้ป่วย รวมทั้ง ช่วยให้ผู้ป่วยและญาติได้ร่วมในการดูแล และมีส่วนร่วมในการรักษาผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มแรก เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการดูแลรักษาในระยะยาว stroke unit จะมีการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ทั้งทางแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ และนักสังคมสงเคราะห์

◎ **ชมรมคนรู้ทันอัมพาต** ที่เกิดจากโรคหลอดเลือดสมอง เป็นการรวมตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบ ครอบครัว และผู้สนใจ โดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคหลอดเลือดสมองตีบ และให้ประชาชนและครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย และการป้องกันผู้สูงอายุหรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง

◎ **Home Care and Home Health Care** เป็นการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องถึงบ้านหลังจากออกจากโรงพยาบาลแล้ว โดยร่วมกับสำนักงานอาสาสมัคร ในการตรวจเยี่ยมติดตามอาการของผู้ป่วยตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด และให้คำปรึกษาเหล่าอาสาสมัครผ่านทางเว็บไซต์ www.custroke.org เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยและญาติในการเดินทางมาพบแพทย์ รวมทั้ง ยังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดอาการของผู้ป่วยเกิดซ้ำอย่างเฉียบพลัน



◎ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

◎ **ผู้ป่วย** ผลจากการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว ทำให้จำนวนผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบเสียชีวิตและพิการน้อยลง โดยได้รับความพึงพอใจจากคนไข้และญาติอยู่ในระดับร้อยละ 90

◎ **โรงพยาบาล** เมื่อผู้ป่วยได้รับการรักษาได้อย่างรวดเร็ว มีการร่วมกันดูแลผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล ญาติ และอาสาสมัคร ทำให้ผู้ป่วยสามารถกลับบ้านไปดูแลพักฟื้นได้เร็วขึ้น โรงพยาบาลได้รับประโยชน์เพราะผู้ป่วยครองเตียงจำนวนวันน้อยลง ทำให้โรงพยาบาลสามารถดูแลรักษาคนไข้ใหม่ได้มากขึ้น ถ้าสามารถทำให้ประชาชนปลอดภัยจากโรคหลอดเลือดสมองตีบ โดยช่วยดูแลสุขภาพได้เป็นอย่างดี จะช่วยให้โรงพยาบาลประหยัดงบประมาณในการรักษา 100,000 บาทต่อคน เมื่อคิดเป็นมูลค่าของโครงการดูแลรักษาโรคหลอดเลือดสมองครบวงจรมีมูลค่ามากกว่า 1 ล้านบาทต่อปี

“ โรคหลอดเลือดสมอง ”

ถึงแม้จะเป็นปัญหาที่สำคัญ แต่หากต้องการหลีกเลี่ยงก็มีวิธีการมากมาย โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิต ไม่สูบบุหรี่ ทานผักผลไม้ รับประทานอาหารไขมันต่ำ ออกกำลังกาย

แค้น...ก็เรียกได้ว่า ห่วงไกลโรคหลอดเลือดสมองตีบ
หลีกเลี่ยงความพิการไปได้แล้วกว่าครึ่ง

“การบริหารจัดการห้องสมุด ด้วยแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง”

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“ทันสมัย โดนใจวัยรุ่น”
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ

Library no boundary

ด้วยเนื้อที่ไม่มากนักของอาคารชั้น 1 และชั้น 2 ของอาคารอาคารวิศิษฐ์ประจวบเหมาะ และอาคารประชาธิปไตยพระณี ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นที่ตั้งของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ที่เปิดให้บริการเหมือนห้องสมุดอื่น ๆ ทั่วไป คือ บริการยืมคืนหนังสือ บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการผลงานของวิทยากรของอาจารย์ เป็นต้น ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาฯ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ กว่า 153,000 คน แต่เป็นจำนวนที่ลดลงทุกปี เนื่องจากทางห้องสมุดมีการให้บริการแบบเดิม ๆ และผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาติดต่อขอใช้บริการที่ห้องสมุดในเวลาที่ห้องสมุดเปิดเท่านั้น

จากเหตุนี้ ทางห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาฯ จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงบริการห้องสมุดให้เป็น “Library no boundary” ให้ผู้ใช้บริการสามารถจะเข้าใช้บริการห้องสมุดได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด โดยผ่านแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง คือ การบริหารจัดการแบบประหยัด ประยุกต์เข้ากับกลยุทธ์ทางการตลาด 5P และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่

◎ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

“Anywhere Anytime” คือ การให้บริการห้องสมุดได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การบริการยืมคืนหนังสือได้ทันที ภายในวันเดียว ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านจุดรับคืนนอกสถานที่บริเวณมหาวิทยาลัย 4 จุด ยืมคืนหนังสือระหว่างห้องสมุด (e-Delivery) การบริการแจ้งเตือน SMS ล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดคืนหนังสือ (Library beep) การประชาสัมพันธ์หนังสือเด่น (Hot Titles) ผ่านเครือข่าย facebook การค้นหาหนังสือจากแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resources) รวมทั้ง ยังให้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อขยายการให้บริการ เช่น การเปิดท้ายให้ความรู้แก่โรงเรียนต่าง ๆ รอบชุมชนมหาวิทยาลัย แคมป์ยังแซทผ่านออนไลน์ สอบถามความรู้จากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้วยบริการ Chat Reference Service

“แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง” ดำเนินการบริหารจัดการตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำสิ่งที่มีอยู่แล้วมาดัดแปลงใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น การเปิดบริการห้องสมุดในสวน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้ห้องสมุดมีบรรยากาศอบอุ่นสบาย เหมือนนั่งเล่นอยู่ห้องหนังสือที่บ้าน และต่อยอดการบริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เช่น การจองหนังสือใหม่ที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่ แบบด่วน book@once ภายในวันเดียว

“กลยุทธ์ทางการตลาด 5P” ใช้หลักการทางการตลาด 5P เพื่อเน้นการบริการเชิงรุก โดยยึดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

- **People** ให้ความสำคัญกับทีมงาน โดยยึดหลัก “Smart and smile” มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ให้มีจิตสาธารณะ นักบริการ (service mind) เน้นการทำงานเป็นทีม กระตุ้นให้เป็นนักคิด ร่วมกันแก้ปัญหา
- **Product** ขยายการให้บริการที่หลากหลาย ยืดหยุ่น สร้างความแตกต่างให้กับงานบริการ เช่น การยืมคืนหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต การยืมคืนระหว่างห้องสมุด e-Delivery การมีบริการจุดคืนหนังสือนอกสถานที่ รวมทั้ง การจัดหาหนังสือใหม่ ๆ มาบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ
- **Place** การให้บริการด้วยสถานที่สะอาดสะอ้าน บรรยากาศอบอุ่นเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ และสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา เหมือน 7-Eleven
- **Promotion** มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เป็นระยะ เช่น Book promotion Book Fair มุมหนังสือใหม่
- **Price** การให้บริการที่ทำให้เกิดประหยัดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้บริการ เช่น บริการแจ้ง SMS เตือนคืนล่วงหน้า ด้วยบริการ Library beep รวมทั้ง ทำให้ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ ด้วยบริการประชาสัมพันธ์ Hot Titles ผ่าน facebook การยืมคืนหนังสือด่วน book@once

◎ ผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากการปรับปรุงบริการ ทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น พบว่าปริมาณการยืมหนังสือในห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์จุฬาฯ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากปี พ.ศ. 2549 ปริมาณ 80,087 เล่ม เพิ่มขึ้นเป็น 82,744 เล่ม ในปี พ.ศ. 2552 และเป็นห้องสมุดที่มีการยืมหนังสือมากที่สุด 4 อันดับแรกของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดเพิ่มจากระดับ 3.91 ในปี พ.ศ. 2551 เป็นระดับ 4.22 ในปี พ.ศ. 2553

“Library no boundary อกระดับการให้บริการในห้องสมุด
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ สายด่วนคุณสร 1559 ตลอด 24 ชั่วโมง

เทศบาลนครหาดใหญ่



เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีพื้นที่ในการดูแล 852,796 ตารางกิโลเมตร ประชากรทั้งสิ้น 370,919 คน (ข้อมูลปี 2552) ประกอบอาชีพหลากหลาย อาทิ นักธุรกิจ เกษตร ช่างราชการ ค้าขาย ฯลฯ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา การจัดระเบียบชุมชน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

เป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่าการอยู่ร่วมกันในสังคมเมืองย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ถนน คู คลองระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา สิ่งปฏิกูล มูลฝอย สัตว์เลี้ยง จราจร สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ปัญหาผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของเทศบาลที่ต้องให้การดูแลและทำนุบำรุง

วิธีการหนึ่งที่เทศบาลนครหาดใหญ่นำมาใช้เพื่อรับทราบความต้องการของประชาชน คือ การเปิดช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1559 (ในระยะแรกยังไม่ได้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง) หรือผ่านทางบุคคลต่างๆ เช่น สมาชิกสภาเทศบาล ผู้บริหารเทศบาล เป็นต้น กระบวนการต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ และรายงานให้ผู้บริหารทราบตามสายบังคับบัญชา ซึ่งกว่าแต่ละเรื่องจะถึงนายกเทศมนตรีใช้เวลาเป็นสัปดาห์ การแก้ไขปัญหาจึงใช้เวลานานเป็นเดือนตามไปด้วย

เกิดความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละงาน ขาดการติดตามงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน หรือหากมีเจ้าหน้าที่ก็มักไม่เห็นความสำคัญของเรื่องร้องทุกข์ จึงไม่ใส่ใจนำมาปฏิบัติมักเก็บเรื่องไว้ไม่แก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

◎ การปรับปรุงบริการ

เพราะการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข รักษา และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนเป็นหน้าที่ของเทศบาล แต่เจ้าหน้าที่เทศบาลนครหาดใหญ่ไม่ให้ความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น เทศบาลนครหาดใหญ่จึงหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนางานรับเรื่องร้องทุกข์โดยนำระบบ Call Center มาใช้ ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถรวบรวมการรับเรื่องร้องทุกข์จากหลายช่องทางได้ตั้งแต่ร้องทุกข์โดยหนังสือ ตู้รับเรื่องร้องทุกข์ Website www.Hatyaicity.go.th สายด่วนกฤษฎ 1559 คณะผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ SMS ผ่านระบบโทรศัพท์หมายเลข 08-9876-1559 สมาชิกสภาเทศบาล หรือด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ จากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สายด่วนกฤษฎ 1559 เป็นช่องทางที่สำคัญนอกจากจะเป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในเขตเทศบาลแล้ว ยังให้บริการในการตอบข้อสงสัยข่าวสารต่างๆ ผ่านระบบ ตลอดจนการส่งข่าวสาร SMS แจ้งข่าวให้ประชาชนทั้งในเขตเทศบาล และพื้นที่ใกล้เคียง

เทศบาลนครหาดใหญ่ได้นำระบบ Call Center มาใช้ในระบบการรับเรื่องร้องทุกข์จากสายด่วนกฤษฎตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 – ปัจจุบันรวมเกือบ 4 ปี โดยช่วงเริ่มต้นมีประชาชนมาใช้บริการประมาณ 155 รายต่อปี และเพิ่มขึ้นในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องเป็น 1,677 รายในปี 2550 เป็น

1,678 รายในปี 2551 และ 2,236 รายในปี 2552 ส่วนในปี 2553 มีจำนวน 2,110 ราย (ข้อมูล ณ 22 พฤศจิกายน 2553 โดยไม่รวมกรณีรับโทรศัพท์ในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น สถานการณ์น้ำท่วม รับ-ส่งผู้ป่วยไฟไหม้ ขอดูกล้องวงจรเปิด เป็นต้น)

การปรับวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด เทศบาลนครหาดใหญ่ได้นำแนวคิดในการบริหารราชการตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Government) โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนของนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ (นายไพโร พัฒโน) ซึ่งได้มอบหมายให้นายพฤษชัย พัฒโน รองนายกเทศมนตรีซึ่งกำกับดูแลกองวิชาการและแผนงาน (ในขณะนั้น) ได้คิดริเริ่มการนำระบบ Call Center มาใช้ในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สายด่วนกฤษฎ 1559 เพื่อแก้ไขปัญหา ความล่าช้าในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล ตลอดจนเพื่อการติดตามเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยระบบต่าง ๆ ที่ออกแบบขึ้นจะสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้เอง เช่น ข้อมูลการใช้โทรศัพท์ ผลการดำเนินการ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น และสามารถลงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านระบบได้

โดยกระบวนการทำงาน เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ และนำเข้าระบบ Call Center จากนั้นจะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตลอดผู้บริหาร ผ่านเครือข่ายสารสนเทศ (website) ของเทศบาล และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จไว้และมีการติดตาม แล้วแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์โดยเร็ว มีการรายงานผลและประเมินผลการปฏิบัติงานรายวัน รายสัปดาห์ (โดยระบบ Call Center) ผู้บริหารสามารถดูข้อมูลดังกล่าวได้ทาง E-mail

นอกจากจะรับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ตามประเภทรับเรื่องร้องทุกข์ทั้ง 22 ประเภทแล้ว สายด่วนกฎหมาย 1559 ยังเป็นจุดศูนย์รวมในการ รับ – ส่ง ข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาลแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งแยกตามกลุ่มเป้าหมาย และดูแลกล้องวงจรปิดภายในเขตเทศบาล อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการประสานงานกับกลุ่มองค์กรต่างๆ เช่น 191 ศูนย์นเรนทร ชมรมหาড়ใหญ่ปลอดภัย สถานีวิทยุ ซึ่งองค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยกันแก้ไขปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2553 ระบบ Call Center ได้รับเรื่องร้องทุกข์โดยสรุปดังนี้

- รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด 7,856 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 %
- สามารถดำเนินการได้ 7,311 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.06 %
- ไม่สามารถดำเนินการได้ 176 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.52 %

อย่างไรก็ตาม ในระยะแรกของการนำระบบ Call Center เลขหมาย 1559 มาใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถเรียนรู้ได้ทัน ประกอบกับ ระยะเวลาอบรมเกี่ยวกับระบบมีน้อยอีกทั้งหาก ระบบเสียก็ไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องแจ้งบริษัทหรือฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ให้เข้ามาดูแลระบบ เพราะเป็นการแปลงสัญญาณจากโทรศัพท์ระบบต่างๆ ต้องประสานงานกับระบบนั้นๆ เพื่อให้แปลงสัญญาณเข้าสู่ 1559 ให้ได้

การที่เทศบาลนครหาดใหญ่ มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ และนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ Call Center เป็นความสำเร็จอย่างสูง ของการให้บริการ เพราะสามารถทำให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์แล้วได้รับการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว อีกทั้ง เทศบาลก็ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ผู้บริหารสามารถติดตามการแก้ไขปัญหาได้อย่างใกล้ชิด และสามารถสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาได้ เช่น 191 ศูนย์นเรนทร โครงการหาড়ใหญ่ปลอดภัย เป็นต้น สามารถขยายงานบริการไปยังพื้นที่ห่างไกล ประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องเอกสาร ค่าเดินทางของผู้ร้องเรียน (ไม่ต้องมาร้องเรียนด้วยตัวเอง) โดยอนาคตศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะเป็นศูนย์รวมในการแก้ไขปัญหาสาธารณะแบบ One Stop Service



“เต็มที เต็มใจ รับใช้ชาวหาดใหญ่ ทุกคน
สายด่วนกฎหมาย 1559 ตลอด 24 ชม.”



คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ที่ ๑๒ /๒๕๕๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยที่รัฐบาลมีนโยบายที่จะมุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลและการจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่ความยั่งยืน ซึ่งนโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้การรับราชการมีความเป็นมืออาชีพ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถดำรงชีพอย่างพอเพียงมีมโนสำนึก ตลอดจนมีสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาภาครัฐให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนที่สูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพ ตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวกและสร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุเป้าหมาย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗๑/๓๐ (๑๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ประกอบกับคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ ๒๐๔/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๙ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๓. องค์ประกอบ

๓.๑	นายปรีชา จรุงกิจอนันต์	ประธานอนุกรรมการ
๓.๒	เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา	อนุกรรมการ
๓.๓	เลขาธิการ ก.พร.	อนุกรรมการ
๓.๔	เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	อนุกรรมการ
๓.๕	อธิบดีกรมการปกครอง	อนุกรรมการ
๓.๖	อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	อนุกรรมการ
๓.๗	กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	อนุกรรมการ
๓.๘	นายจาตุร อภิชาติบุตร	อนุกรรมการ
๓.๙	นายจิรพล ทับทิมหิน	อนุกรรมการ
๓.๑๐	นายชุมพล พรประภา	อนุกรรมการ

/๓.๑๑ นายนิพนธ์...

- ๒ -

๑.๑๑	นายนิพนธ์	สุรพงษ์รักเจริญ	อนุกรรมการ
๑.๑๒	นางรัชต์วรรณ	กาญจนปัญญาคม	อนุกรรมการ
๑.๑๓	นายวิเชียร	จึงวิโรจน์	อนุกรรมการ
๑.๑๔	เจ้าหน้าที่	สำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑.๑๕	เจ้าหน้าที่	สำนักงาน ก.พ.ร.	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ส่วนงานหน้าที่

๒.๑ กำหนดแนวทาง มาตรการ และวิธีการในการปรับปรุงการบริการประชาชนและการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

๒.๒ ส่งเสริม สนับสนุน เร่งรัดและติดตามให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

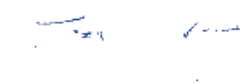
๒.๓ ส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และจัดให้มีการตรวจประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๔ เรียกให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นโดยของรัฐ จัดส่งเอกสาร ข้อมูลเข้าชี้แจงข้อเท็จจริง และดำเนินการอื่น ๆ แก่คณะอนุกรรมการฯ และผู้ได้รับแต่งตั้งหรือได้รับมอบหมายตามคำสั่งนี้

๒.๕ ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๐



(นายโฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการ



พัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ถนนพหลโยธิน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999 โทรสาร 0-2281-8169 www.opdc.go.th