

รายงานสรุปการประชุมชี้แจง Unit School

ตัวชี้วัดกลางที่ ๖ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ e-Service ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕

วันศุกร์ที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๓๐ น. ผ่านระบบการประชุมออนไลน์ ZOOM Meeting

ผู้เข้าร่วมประชุมผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

๑	นางสาวกานดา	ศากยะโรจน์	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)
๒	นายเกียรติยศ	ทรงสง่า	ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดที่ดิน (สจก.)
๓	นายศุภมิตร	ศรีวัฒนชัย	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ (กกจ.)
๔	นางศุภาพิชญ์	พลสังข์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ (กกจ.)
๕	นางสาวทัศนกร	ทระวาแสน	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ (กกจ.)
๖	นางสาวกัญญาลักษณ์	จริยกุล	นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการพิเศษ (สบท.)
๗	นางสาวตรีชฎา	ม่วงอ่อน	นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ (สบท.)
๘	นางสาวศิริพร	แซ่เตีย	นักวิชาการปฏิรูปที่ดิน (สบท.)
๙	นางสาวจินตนา	ราชรักษ์	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ (สบก.)
๑๐	นางสาวอุทัยวรรณ	ชัยสุภา	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส (สบก.)
๑๑	นางรุ่งปวีร์	หลีสกุล	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน (สบก.)
๑๒	พันจ่าเอกพรศักดิ์	เกียรติคุณ	ผู้อำนวยการกลุ่มยานพาหนะสถานที่และสื่อสาร (สบก.)
๑๓	นางสาวฉันทชนก	กำปันทอง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ (สบท.)
๑๔	นายชานนนท์	ไพบุลย์วรชาติ	นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ (กปร.)
๑๕	นางสาวพรพิมล	ปานเงิน	นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ (กปร.)
๑๖	นางพรชนก	เสนิงค์ ณ อยุธยา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (สวผ.)
๑๗	นางสาวไบพร	สว่างอารมณ์	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ (กตณ.)
๑๘	นางสาวบัณฑิตา	นมเนย	นักวิชาการปฏิรูปที่ดินปฏิบัติการ (ศพส.)
๑๙	นางสาววาริศา	สุกรีรักษ์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน (ศพส.)
๒๐	นางเมตตา	ไม้หนองกอย	ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการกฎหมาย (สทม.)
๒๑	นายอภิชาจ	เจียรวิริยะนาถ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (สทม.)
๒๒	นางสาวฤทธิดา	น้อมนงค์	นักวิชาการแผนที่ภาพถ่ายปฏิบัติการ (สผส.)
๒๓	นายปัญญารักษ์	บ่อทรัพย์	นายช่างสำรวจปฏิบัติงาน (สผส.)
๒๔	นายพุลเกียรติ	ตันติรัตน์เกตุ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (กพร.)
๒๕	นายทศพล	คำเปี่ยม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ (กพร.)
๒๖	นายวรสมรรถ	คุณารักษ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ (กพร.)
๒๗	นางสาวมาริสา	ใหม่อะลิน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ (กพร.)
๒๘	นายทรงเกียรติ	สุเทพากุล	พนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
๒๙	นางสาวสายสุนีย์	แสงสว่าง	เจ้าพนักงานธุรการ (กพร.)
๓๐	นายสรชาติ	คชสีห์	จ้างเหมาบริการ (กพร.)

นางสาวกานดา ศากยะโรจน์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้กล่าวถึงการจัดประชุม Unit School ในครั้งนี้เพื่อเป็นการชี้แจง และถ่ายทอดความรู้ สร้างความเข้าใจให้กับ สำนัก/กอง/ศูนย์/ที่เทียบเท่า ในเรื่องของตัวชี้วัดกลางที่ ๖ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ e-Service จากที่ ส.ป.ก. ได้กำหนดตัวชี้วัดตาม กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระดับหน่วยงานของ ส.ป.ก. ส่วนกลาง สำนัก/กอง/ศูนย์/ที่เทียบเท่า (ตัวชี้วัดที่ ๖) ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ e-Service ซึ่ง จะพูดถึงในช่วงของครั้งแรก พูดถึงกระบวนการที่จะดำเนินการนำมาจัดทำ โดยทบทวนในส่วนของตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ ๖.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการยื่นคำร้อง (e-Service) ขอโอนสิทธิการเข้า ทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่นๆ เติบโต หรืองานบริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ ๖.๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการให้บริการระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ (e-Service)

ซึ่งเป็นไปตามการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ซึ่งให้มีพัฒนา องค์การสู่ดิจิทัล โดยการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการหรือการให้บริการ e-Service และตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒ เรื่องการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล โดยกำหนดให้หน่วยงาน ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน สถาบันการศึกษา และองค์กรอื่นๆ ของรัฐ ดำเนินการตามแนวทางการขับเคลื่อนการออกเอกสารหลักฐานการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล โดย ปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบ และพัฒนางานบริการให้เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อย่าง น้อย ๑ กระบวนการ และนำไปสู่การออกแบบ e-Form และนำไปใช้ในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ หรือระบบ การให้บริการต่างๆ โดยการพัฒนาระบบการให้บริการ e-Service ของ ส.ป.ก. ในปี ๒๕๖๕ ที่หน่วยงานจะต้อง ดำเนินการ แบ่งออกได้ดังนี้

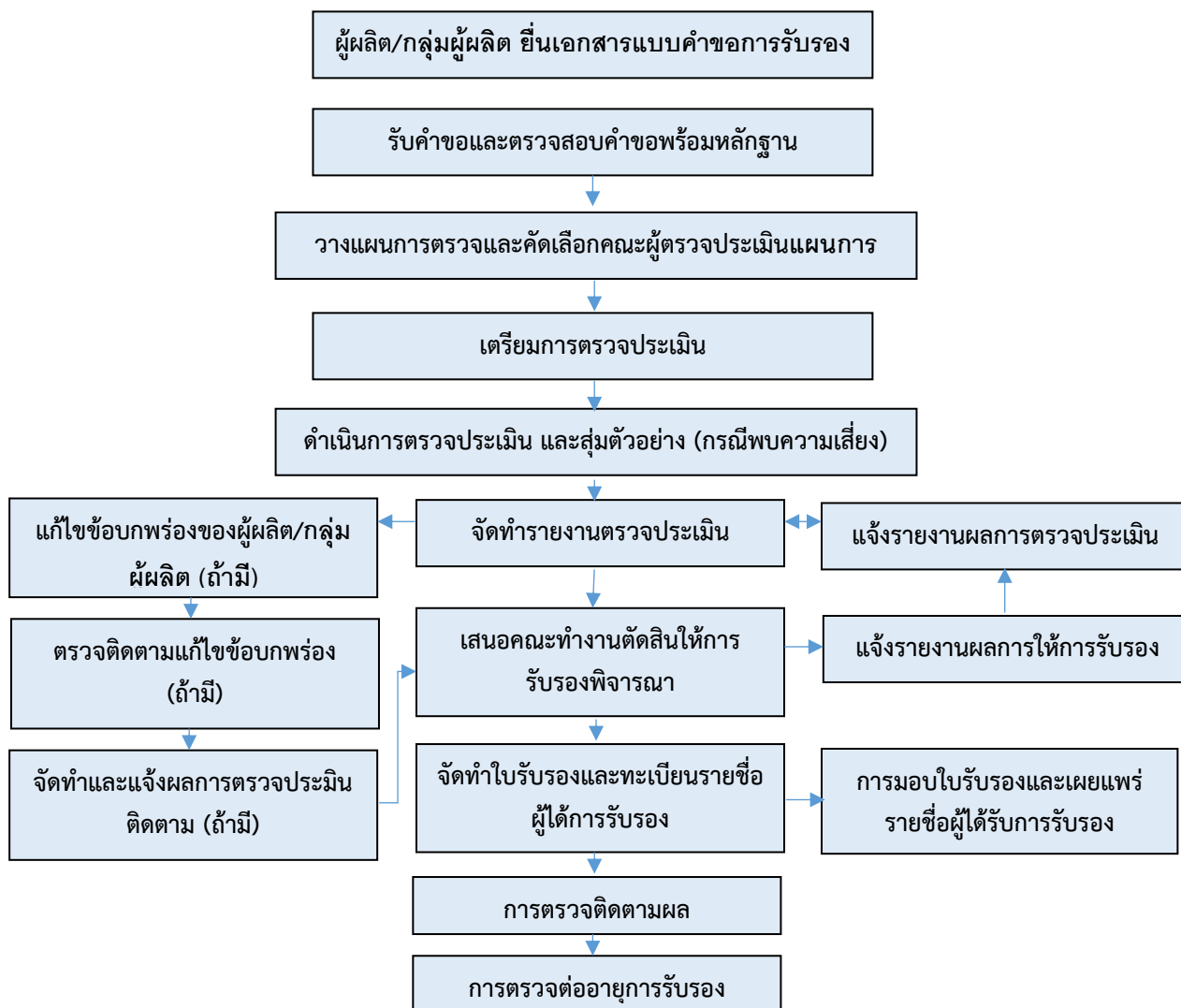
- ๑ การยื่นคำขอการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GAP) (หน่วยรับผิดชอบ : มกอช. และ สพท./สผส. ส.ป.ก. ดำเนินการจัดทำ ระบบแล้วในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และพัฒนาต่อในปีงบประมาณ ๒๕๖๕) จากที่มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ ได้เห็นชอบการขับเคลื่อนการให้บริการ ประชาชนผ่าน e-Service ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กำหนดให้งานบริการ GAP พืช ประมง ปศุสัตว์ ของกระทรวงเกษตรฯ เป็นงานบริการสำคัญ และเป็นตัวชี้วัด Agenda ตามมาตรการ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมอบหมายให้ มกอช. เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน
- ๒ การยื่นคำร้องขอโอนสิทธิการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่นๆ เติบโต แปลง (หน่วยรับผิดชอบ : สจก./ สกม./ศทส./สผส./กพร.) ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ และพัฒนาระบบการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. (ตัวชี้วัดองค์การ ปี ๒๕๖๕ ในการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐)
- ๓ งานบริการอื่น ๆ งานบริการอื่น ๆ ในหน่วยงานและงานบริการที่นอกเหนือจาก พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก (หน่วยรับผิดชอบ : กกจ. /สพท. /สพป./สบก/สพท./กปร./ สวม./กตบ./ศพส.) (ตัวชี้วัด ส.ป.ก. ส่วนกลางของ สำนัก/กอง/ที่เทียบเท่า ปี ๒๕๖๕)

สำหรับการดำเนินงานปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ส.ป.ก. ดำเนินการพัฒนาระบบและขับเคลื่อนงานบริการ e-Service ในเรื่องของระบบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) ผ่านระบบการยื่นเรื่องผ่านออนไลน์ ของ ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน (ศรม.) สพท. ร่วมกับ สผส. และ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออก จัดทำระบบและอยู่ระหว่างการทดสอบการใช้งาน

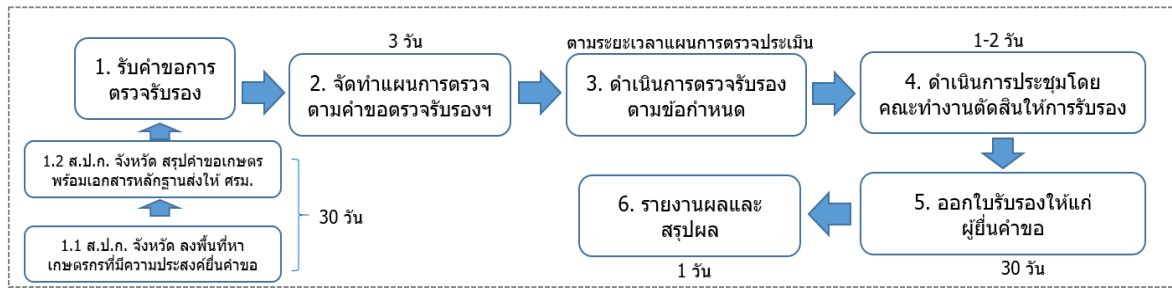
ทั้งนี้ในปี งบประมาณ ๒๕๖๕ ส.ป.ก.มีแผนจะดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการคือ

๑) การยื่นคำร้องขอโอนสิทธิการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่นๆ เต็ม แปลง (ปัจจุบันคือการขอยื่นรับการจัดที่ดินแทนที่เกษตรกรผู้ได้รับการจัดให้เข้าทำประโยชน์ซึ่งสละสิทธิ) หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สจก./ สกม./ศทส./สผส./กพร. ร่วมกันดำเนินการพัฒนาระบบงานบริการให้เป็นในรูปแบบการให้บริการ e-Service โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก คือ สำนักงาน ก.พร.ซึ่งอยู่ระหว่างการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาระบบงานบริการ

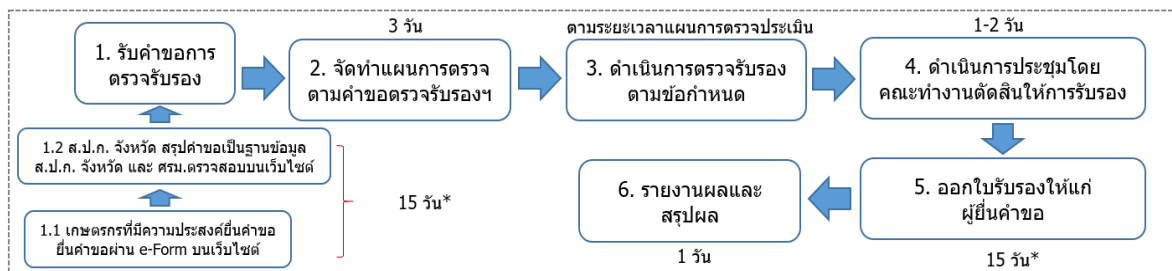
๒) งานบริการอื่นๆ (ตัวชี้วัด ๖.๒) ที่มีการกำหนดให้หน่วยงาน กกจ. /สบท. /สพป./สบก/สพท./กปร./สผส./กตท./ศพส. ได้ไปทบทวน และคัดเลือกงานบริการของหน่วยงานที่จะนำมาพัฒนางานในรูปแบบออนไลน์ โดยให้หน่วยงานไปจัดทำ Flow Chart กระบวนการที่จะจัดทำ แล้วส่งกลับมาให้ กพร. โดยได้มีการยกตัวอย่าง Flow Chart ของงานรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) มาให้ดู เพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้



e-Service Agenda สำหรับ กรมที่ต้องดำเนินการ GAP หน่วยงาน : **สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)**
ชื่องานบริการ : การบริการประชาชนเพื่อยื่นคำขอการตรวจสอบรับรองตามมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



แผนภาพเพื่อยกระดับเป็น e-Service



คำอธิบายเพิ่มเติม

- คณะทำงานตัดสินใจการรับรอง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สพท.) ส.ป.ก. , ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน สังกัด สพท., ผู้ตรวจประเมิน ส.ป.ก. และผู้แทนกรมข้าว,ผู้แทนกรมวิชาการเกษตร
- ตัวอักษรสีแดง หมายถึง ขั้นตอนที่ใช้ระบบ e-service มาช่วยในการลดขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากร ส.ป.ก. จังหวัด (จากจำนวน "วัน" ที่ลดลง) และอำนวยความสะดวกให้เกษตรกรที่ประสงค์ยื่นคำขอได้ทั่วประเทศ
- กระบวนการย่อย 1.1 – 1.2 เป็นกระบวนการระดับ ส.ป.ก. จังหวัด 72 จังหวัด ส่วนกระบวนการที่ 1 – 6 เป็นกระบวนการของ ส.ป.ก. ส่วนกลาง

จากตัวอย่างที่นำเสนอ เพื่อให้หน่วยงานได้เข้าใจวิธีการวิเคราะห์มากขึ้น ส่วนระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน หากยังไม่ทราบก็ยังไม่จำเป็นต้องระบุมากก็ได้ ซึ่งส่วนใหญ่งานบริการภายในส่วนกลางจะเป็นการให้บริการบุคคลากรภายในองค์กร แต่อยากจะให้มองการให้บริการที่ไปถึง ส.ป.ก. ส่วนภูมิภาคด้วย ในการให้บริการที่เราจะพัฒนาระบบงานบริการผ่านออนไลน์ ในเบื้องต้นรูปแบบอยากให้ออกแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ลักษณะเหมือนการออกแบบผ่านระบบ E-Form Google-Form เช่น การยื่นคำร้องต่างๆ ที่ ส.ป.ก. ส่วนกลางสามารถใช้ในการตรวจสอบข้อมูลได้ ในส่วนของการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงฐานข้อมูลระบบการให้บริการออนไลน์ได้ อาจจะต้องมาดูขั้นตอนต่อไป และต้องขอความร่วมมือกับทาง ศทส. ในการช่วยออกแบบพัฒนาระบบงานบริการต่อไปให้เสร็จสิ้นและทดสอบการใช้งานในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำหรับตัวชี้วัดที่ ๖.๑ การพัฒนาระบบการยื่นคำร้อง (e-Service) ขอโอนสิทธิการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่นๆ เพิ่มเติม เป็นการปรับกระบวนการงานต่างๆ ต้องมาคิดวิเคราะห์หลายอย่าง ซึ่งมีสำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ รูปแบบ As-Is หัวใจสำคัญในขั้นตอนการเลือกกระบวนการ โดยหลักการทำ e-Service ควรมีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการในกระบวนการนั้น กลุ่มผู้รับบริการเป็นใคร มีใครบ้าง นำมาคิดวิเคราะห์ด้วย ซึ่งในระบบยื่นคำร้องออนไลน์ ส.ป.ก. ที่มีการยื่นกระบวนการการยื่นคำร้อง (e-Service) ขอโอนสิทธิการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่นๆ เพิ่มเติม อยู่ระหว่างปรับปรุงกระบวนการยื่นเรื่องให้สามารถแนบส่งเอกสารได้ในการยื่นเรื่อง ซึ่งต้องดูข้อระเบียบกฎหมาย และพัฒนาแบบฟอร์มอีกครั้ง

การวิเคราะห์เส้นทางผู้รับบริการ

ชื่องานบริการ : การขอโอนสิทธิการเช่าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่น ๆ เดิมแปลง



ชื่องานบริการ : การขอโอนสิทธิการเช่าทำประโยชน์ในที่ดิน ส.ป.ก. กรณีโอนให้ทายาทอื่น ๆ เดิมแปลง

STAKEHOLDER MAP

วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Stakeholder	Need
<ul style="list-style-type: none"> เกษตรกร 	<ul style="list-style-type: none"> บริการที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ต้องเดินทางมาหลายรอบ มาถึงได้รับบริการเลย ไม่ต้องรอนานหรือประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ติดตามการรับบริการและสอบถามข้อมูลได้ง่าย รู้ว่าอยู่ขั้นไหนและจะแล้วเสร็จเมื่อไหร่ มีระบบติดตามได้ 24 ชม. ไม่ต้องเดินทางมาสำนักงาน มีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก หลายช่องทาง ให้บริการส่งเอกสารถึงที่โดยไม่ต้องเดินทางมารับ เจ้าหน้าที่ติดตามใส่ใจ และช่วยแก้ไขและให้คำแนะนำได้
<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ต้องเดินทางมาสำนักงาน หรือมีหน่วยบริการใกล้บ้าน มีช่องทางการยืนยันในการขอสิทธิการเช่าทำประโยชน์ในที่ดิน กรณีที่เป็นทายาทอื่น ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาไต่ยังดี
<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> มี MOU ระหว่างหน่วยงาน มีการเชื่อมโยงระบบ ข้อมูลและฐานข้อมูลถูกต้องครบถ้วน การตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายรวดเร็วไม่ยุ่งยาก หรือลดภาระเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ และประสานงานหรือส่งต่อข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว

/ตัวอย่างระบบ ...

ตัวอย่างระบบการยื่นเรื่องออนไลน์ ของ ส.ป.ก. (<http://kumrong.alro.go.th/>)

ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ ส.ป.ก.

ยื่นคำร้องออนไลน์ ส.ป.ก.

แบบคำร้อง:

- กรุณาเลือกแบบคำร้อง -
- กรุณาเลือกแบบคำร้อง -
- คำร้องทั่วไป
- คำร้องขอรังวัดสอนเขตที่ดิน ส.ป.ก.
- คำร้องขอให้แก้ไขข้อพิพาท
- คำขออนุญาต ส.ป.ก. 4-01

petition/common?petitionPage=p petition%2Fcommon

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

คำร้องทั่วไป

ยื่นคำร้องสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด *

-- เลือก --

1. ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

ข้าพเจ้า ชื่อ * นามสกุล * อายุ

เลขบัตรประชาชน *

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ * ถนน ซอย หมู่ที่

จังหวัด * อำเภอ/เขต *

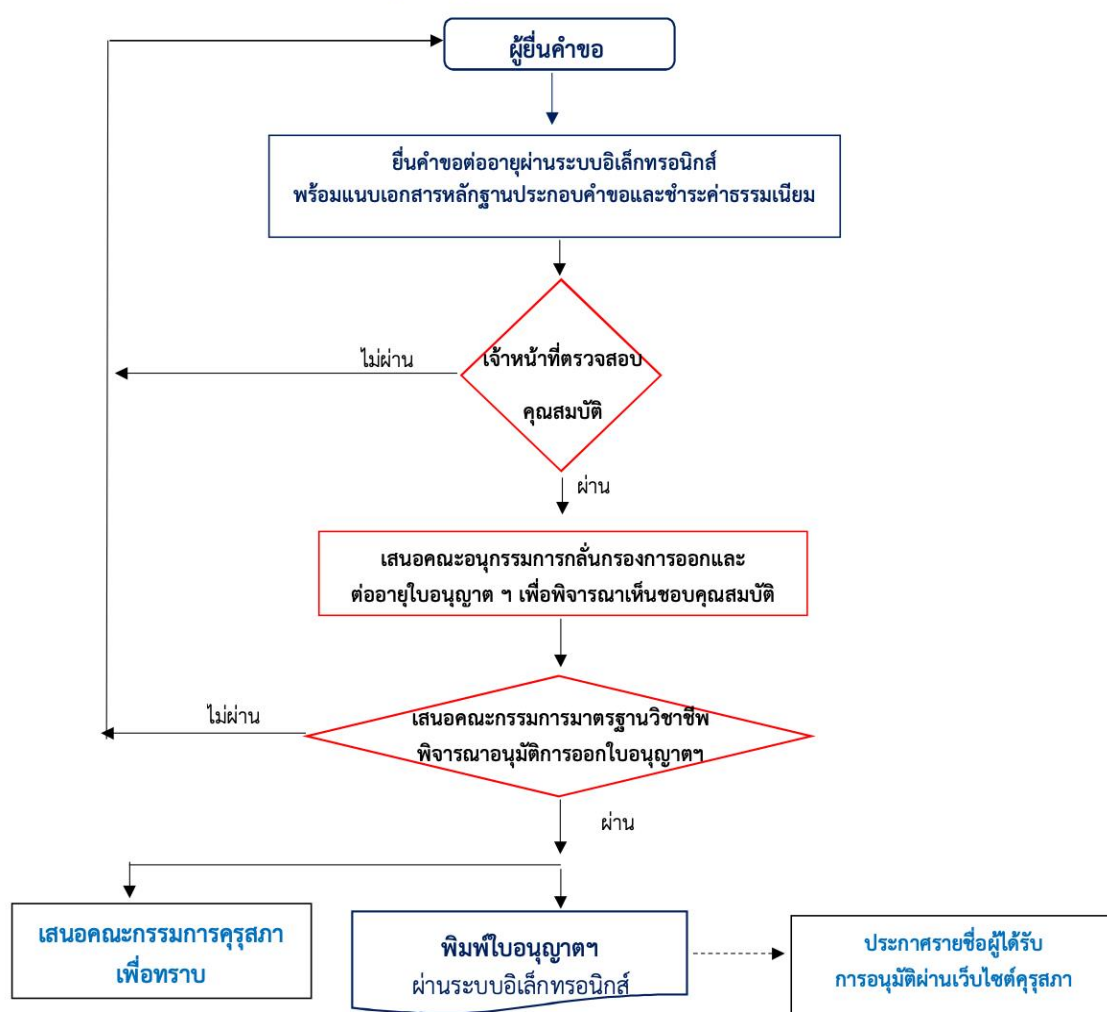
ตำบล/แขวง * รหัสไปรษณีย์ *

/ นางสาว...

นางสาวกานดา ศากยะโรจน์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำเสนอตัวอย่าง Flow Chart ของหน่วยงานภายนอกเพื่อให้สำนัก/กอง/ศูนย์ ที่จะต้องดำเนินการเรื่องงาน e-Service ของหน่วยงานของตนเอง ยกเว้นหน่วยงานที่ดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๖.๑ ใช้เป็นแนวทาง เช่น ขั้นตอนการขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าหน้าที่ภายในขององค์การครูสภา/ การยื่นขั้นตอนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้/ การยื่นเสนอโครงการต่างๆ เรื่องงานบริการวิชาการผ่านระบบ/ การยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ/ กระบวนการบริการให้คำปรึกษา แนะนำผ่านระบบ / ตัวอย่างงาน e-Service ของหน่วยงานผ่านตัว e-Form ที่จัดสร้างขึ้นแบบง่ายๆ ด้วยระบบ Google ฟอรัม เช่น การขอรับการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ใบยืมพัสดุ ครุภัณฑ์ การขอใช้ห้องประชุม การขอใช้รถยนต์ เป็นต้น



Flow chart ขั้นตอนการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



หมายเหตุ ผู้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนจะได้รับการอนุมัติใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเฉลี่ยภายใน ๓๐ วันทำการ



ขั้นตอนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้



* เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้กำกับดูแลตามกฎหมาย จำนวนหนี้ไม่น้อยกว่า 10 ล้านบาท

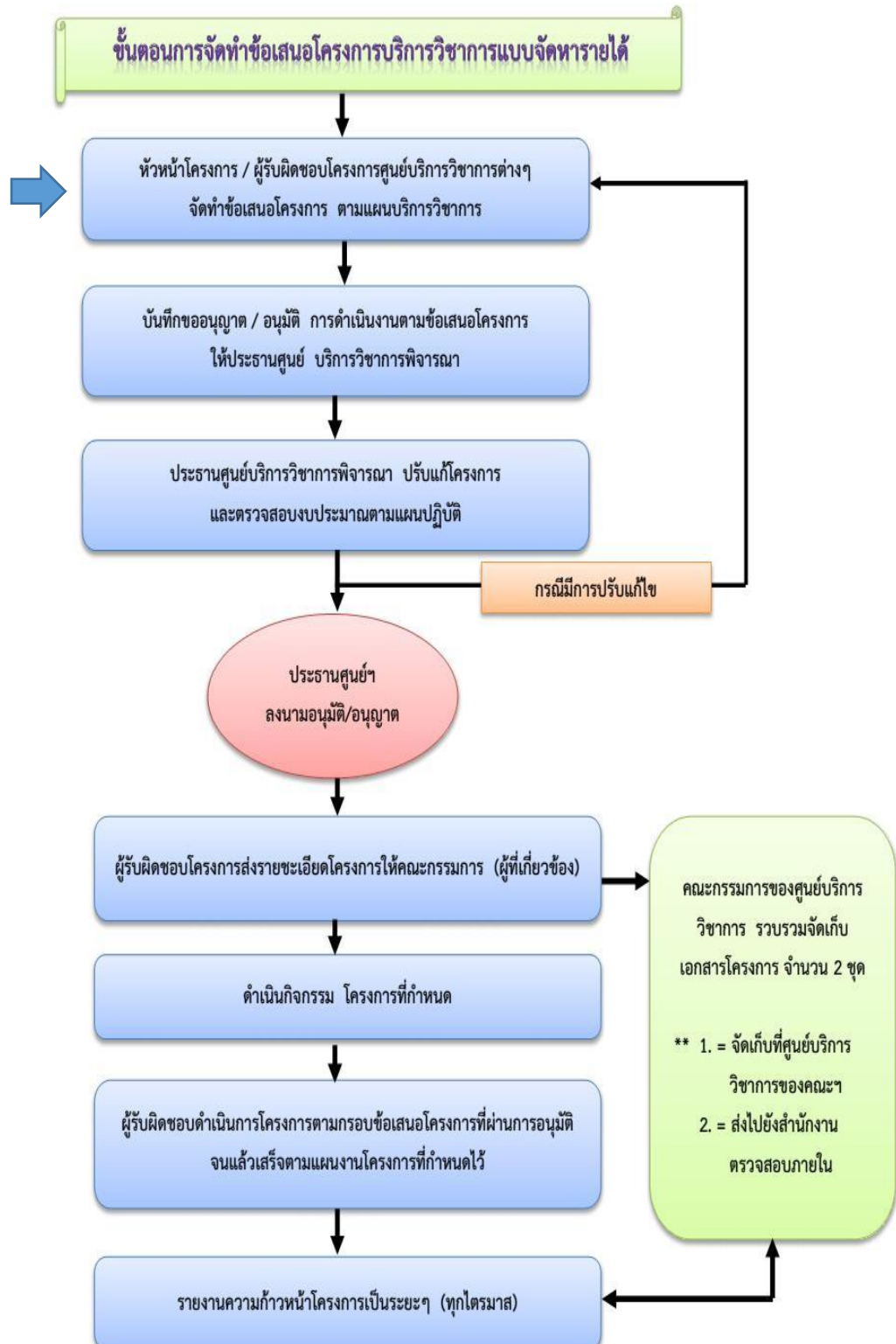
**แผนฟื้นฟูฯ มีระยะเวลา ไม่เกิน 5 ปี ขยายได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ปี

กรมบังคับคดี 189/1 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 หรือสำนักงานบังคับคดีจังหวัดทั่วประเทศ

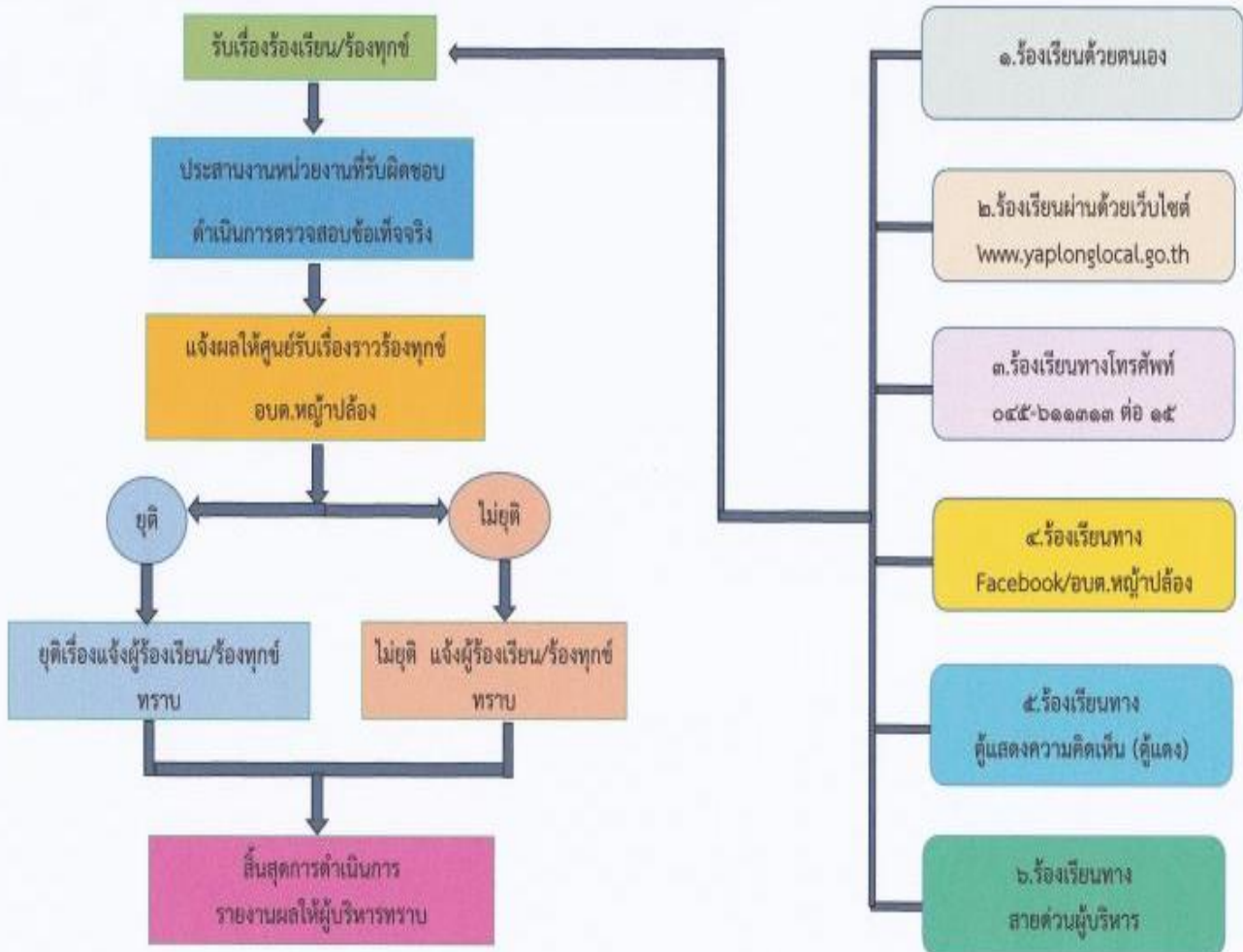
☎ 0 2881 4999 หรือสายด่วน 1111 กด 79 **กองฟื้นฟูกิจการลูกหนี้** ☎ 02887 5095 -97 WWW.led.go.th กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม @LED_MOJ

/ ตัวอย่าง...

ตัวอย่าง การยื่นข้อเสนอโครงการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (flow chat)



Flow มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการให้คำปรึกษา แนะนำ

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>ผู้ขอรับบริการ</p> <p>นักตรวจสอบภายใน ส่วนกลาง พื้นที่และสถาบัน</p>	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[รับคำปรึกษา] Receive --> Contact[ทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเอง ทางจดหมาย/ ทาง E-mail] Contact -- E-service --> Identify[หาความต้องการของผู้รับ คำปรึกษา] Identify --> Analyze{ศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูล} Analyze --> Direct[ไม่ตรงความต้องการและประเด็น] Direct --> End((A)) Analyze --> Analyze </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อมูล/ข้อเท็จจริงและประเด็นปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษามาขอรับบริการ - ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง/ทางจดหมาย/ทาง E-mail E-service - สื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาเพื่อหาความต้องการ - ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มาขอรับคำปรึกษาจากเอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษาจัดเตรียมมา - ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากระเบียบที่ทางราชการกำหนดมาให้คำปรึกษาแนะนำ 	<p>บันทึกการให้คำปรึกษา</p> <p>กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>๑๕-๓๐ นาที (หากเป็นเรื่องปกติสามารถให้บริการได้ทันที แต่หากเรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อนอาจจะต้องประสาน/สอบถามไปยังเจ้าของระเบียบฯ ซึ่งจะใช้เวลามากกว่าที่กำหนดแล้วแต่กรณี)</p>



ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>นักตรวจสอบภายใน ส่วนกลาง พื้นที่และสถาบัน</p> <p>ผู้ขอรับบริการ</p> <p>นักตรวจสอบภายใน ส่วนกลาง พื้นที่และสถาบัน</p>	<pre> graph TD A((A)) --> B[ตรงความต้องการและประเด็น] B --> C[ให้คำปรึกษา] C --> D{ความเข้าใจของผู้รับคำปรึกษาและแนะนำ} D -- ไม่เข้าใจ --> C D -- เข้าใจ --> E[ผู้ให้คำปรึกษานัดการให้บริการและผู้รับคำปรึกษา ลงลายมือชื่อในทะเบียนการให้คำปรึกษา แนะนำ] </pre>	<p>- ให้คำปรึกษา แนะนำผู้รับบริการ</p> <p>- ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาว่าตนเองมีความเข้าใจกับคำปรึกษา แนะนำที่ได้รับหรือไม่ หากไม่เข้าใจต้องย้อนไปสอบถามผู้ให้คำปรึกษาเพื่อความเข้าใจอีกครั้ง</p> <p>- ผู้ให้คำปรึกษานัดการให้บริการให้คำปรึกษาในทะเบียน (แบบฟอร์มที่กำหนด) และผู้ที่ได้รับคำปรึกษาแนะนำ ลงลายมือชื่อในทะเบียนเพื่อยืนยันคำปรึกษา แนะนำ</p>	<p>บันทึกการให้คำปรึกษา</p> <p>แบบฟอร์มทะเบียน</p>	<p>๑๕-๓๐ นาที (หากเป็นเรื่องปกติสามารถให้บริการได้ทันที แต่หากรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อน อาจจะต้องประสาน/สอบถามไปยังเจ้าของระเบียบฯ ซึ่งจะใช้เวลามากกว่าที่กำหนดแล้วแต่กรณี</p>

ตัวอย่างรวมงานบริการ e-Service ของหน่วยงาน

E-Service

- ▶ ขอรับการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค
- ▶ คำร้องขอใช้รถยนต์ องค์การบริหารส่วนตำบลไม้รูด
- ▶ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
- ▶ ใบเยี่ยมพัสดุ / ครุภัณฑ์
- ▶ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม
- ▶ หนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าของที่ดิน
- ▶ หนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าของที่ดิน


ขอรับการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

 kanda839@gmail.com (ยังไม้อ่าน) สลับบัญชี 

*จำเป็น

วันที่

วันที่

วว/ดด/ปปปป 

เวลา

เวลา

__ : __

ชื่อ-นามสกุล *

คำตอบของคุณ _____

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ _____

/ใบเยี่ยมพัสดุ ...

ใบยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์

 kanda839@gmail.com (ยังไม่แนช) สลับบัญชี 

ข้าพเจ้า(ชื่อ-นามสกุล)

คำตอบของคุณ _____

อายุ

คำตอบของคุณ _____

ตำแหน่ง/อาชีพ

คำตอบของคุณ _____

ที่อยู่

คำตอบของคุณ _____

หมายเลขโทรศัพท์สามารถติดต่อได้สะดวก (ที่ทำงาน, มือถือ)


คำตอบของคุณ _____

มีความประสงค์จะขอยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้รุุด เพื่อ

คำตอบของคุณ _____


ในระหว่างวันที่

วันที่

ว/ดล/ปปปป 

ถึงวันที่

วันที่

ว/ดล/ปปปป 

รายการยืมพัสดุ / ครุภัณฑ์ ดังนี้

คำตอบของคุณ _____

หนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าของที่ดิน

 kanda839@gmail.com (ยังไม่แชร์) สลับบัญชี 

ข้าพเจ้า (ชื่อ-นามสกุล)

คำตอบของคุณ

ที่อยู่

คำตอบของคุณ

เบอร์โทรศัพท์

คำตอบของคุณ

เป็นเจ้าของที่ดินโฉนด/น.ส.๓/น.ส.๓ก/ส.ค.๑ เลขที่

คำตอบของคุณ

ยินยอมให้

คำตอบของคุณ

เป็นผู้แจ้งการขุดดิน/ถมดิน ลึก/สูง.....เมตร

คำตอบของคุณ

พื้นที่ปากบ่อ/ถมดินเมตร

คำตอบของคุณ

ที่ถนน

คำตอบของคุณ

ตำบล/แขวง

คำตอบของคุณ

ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่

คำตอบของคุณ

เพื่อใช้ประกอบการแจ้งการขุดดิน/ถมดิน ต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น จึงทำหนังสือฉบับนี้ไว้เป็นหลักฐาน

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

/ ในที่ประชุม ...

ในที่ประชุมมีการสอบถามหน่วยงานว่าจะเลือกงานบริการอะไรที่จัดทำเป็น e-Service และให้จัดทำเป็นรูปแบบ Flow Chart กระบวนการออกมาในเบื้องต้น ส่งให้ กพร. ส.ป.ก.

สำนักวิชาการและแผน เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเงินจัดสรร ให้ ส.ป.ก. จังหวัดในการยื่นเรื่องเข้ามา ผ่านระบบออนไลน์

กองการเจ้าหน้าที่ เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการจัดทำยื่นเรื่องขอข้อมูล กพ. ๗ ผ่านระบบออนไลน์

สำนักบริหารกลาง เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการจัดทำยื่นเรื่องขอใช้รถยนต์ราชการ ผ่านระบบออนไลน์

ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมศิลปอาชีพ เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการจัดทำยื่นเรื่องขอให้ไปจัดอาคาร สถานที่ สำหรับการจัดงานนิทรรศการต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์

กองประสานงานโครงการพระราชดำริและโครงการพิเศษ เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการยื่นเรื่องในการขอจัดอบรม ผ่านระบบออนไลน์

สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการยื่นเรื่องในการขอให้จัดการอบรมของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ผ่านระบบออนไลน์

กลุ่มตรวจสอบภายใน เสนองานบริการที่จะจัดทำเรื่องของการยื่นเรื่องในการให้คำปรึกษา ผ่านระบบออนไลน์

ทั้งนี้ให้หน่วยงานจัดทำ Work flow ที่คัดเลือกให้แล้วเสร็จภายในรอบการประเมินที่ ๑ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบสำหรับการประเมินบุคคลของ ผอ. สำนัก/กองศูนย์/ที่เทียบเท่า และขอจัดส่งให้ กพร. ส.ป.ก. รวบรวมเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการสำหรับการออกแบบ e-form และการทำ Unit school ร่วมกันในครั้งต่อไป



(นายทรงเกียรติ สุเทพากุล)
พนักงานพัฒนาระบบราชการ
ผู้จดยางานการประชุม



(นางสาวกานดา ศากยะโรจน์)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ผู้ตรวจราชการการประชุม