

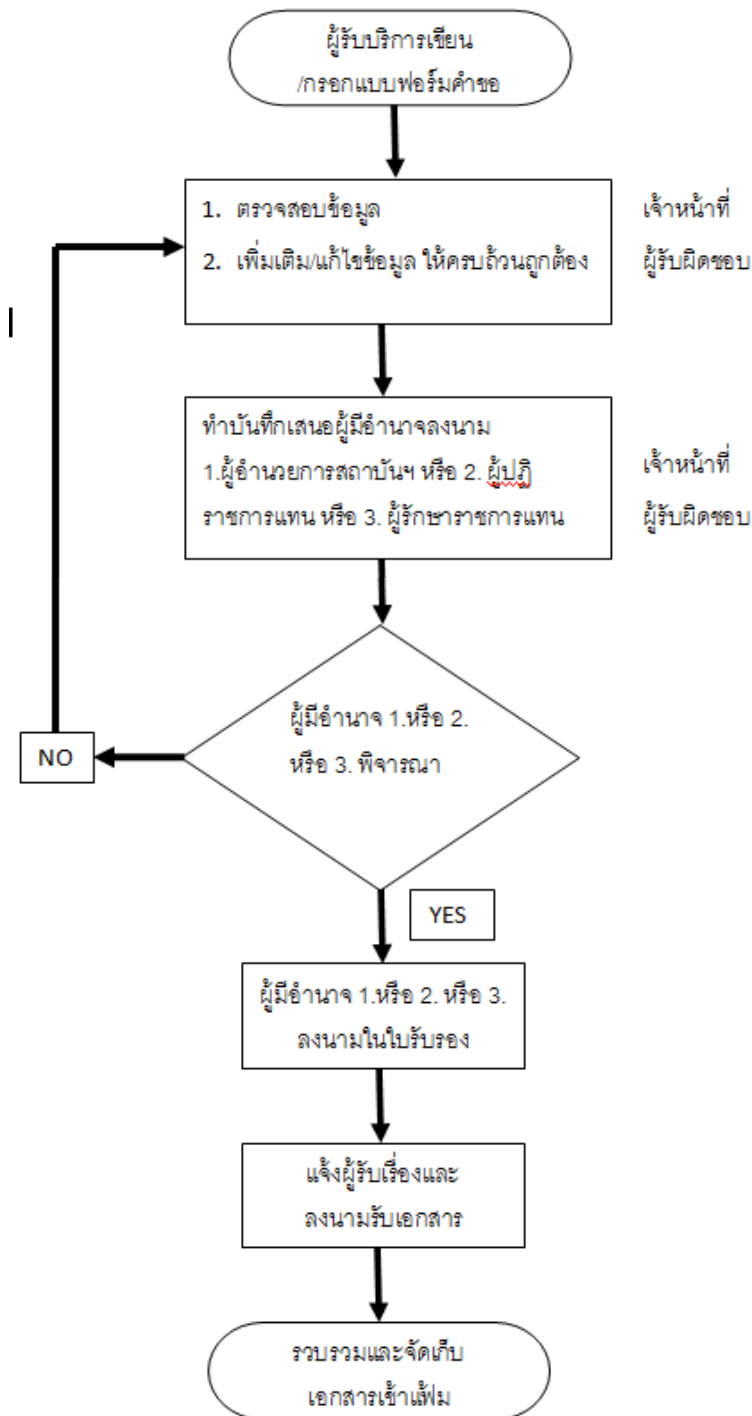
1. **ชื่อผลงาน :** “การพัฒนากระบวนการขอหนังสือรับรอง ON LINE”
2. **คำสำคัญ :** ลดระยะเวลาในการขอหนังสือรับรอง
3. **เป้าหมาย :** เพื่อให้บริการแก่บุคลากรที่มาขอหนังสือรับรองด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน
4. **ปัญหาและโอกาสพัฒนา :**
  - 4.1) การเขียนคำขอใบรับรองในรูปแบบฟอร์มเดิมไม่ชัดเจน ผู้รับบริการบางรายลายมืออ่านยาก
  - 4.2) รายละเอียดการขอใบรับรองในรูปแบบฟอร์มเดิมมีน้อยเกินไปไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การขอหนังสือรับรองเป็นภาษาอังกฤษ
  - 4.3) ผู้รับบริการต้องเดินทางมาขอรับและเขียนแบบฟอร์มคำขอที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล อาคารอำนวยการ ชั้น 3 ทำให้เสียเวลา เพราะแต่ละตึกอยู่ห่างกัน
  - 4.4) ภาระงานบริการที่เป็นงานประจำของฝ่ายทรัพยากรมีมาก จำเป็นต้องพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ทันต่อสถานการณ์
  - 4.5) ทุกหน่วยงานภายในสถาบันราชานุกุลมีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย LAN ที่เชื่อมต่อกันทุกหน่วยแล้ว
5. **การเปลี่ยนแปลง :** เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการพัฒนางานด้วยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
  - 5.1) ด้านบุคลากร : มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม
  - 5.2) ด้านระบบบริการ : มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน
    - เสริมสร้างศักยภาพในการลดระยะเวลาการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
    - การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน
    - พฤติกรรมของผู้รับบริการ จะจัดทำหนังสือเวียนแจ้งเพื่อขอความร่วมมือในการปรับปรุงระบบการขอหนังสือรับรอง ON LINE โดยมีขั้นตอนแสดงการใช้งานและจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา
    - การสำรวจความพึงพอใจหลังทดสอบการใช้ระบบ
    - การขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ในการลงโปรแกรมสนับสนุนการใช้งาน (Foxit Reader/Microsoft Word) และการเข้าใช้งาน Intranet ของสถาบันราชานุกุล
    - การสื่อสารภายในองค์กร โดยขอความร่วมมือฝ่ายสื่อสารองค์กรในการกระจายเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
6. **การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :** อยู่ระหว่างดำเนินการ
  - 6.1 ) กำหนดใช้เทคนิค AAR ในการประชุมทีมงาน (AAR : After Action Review)
  - 6.2 นำข้อมูลที่ได้รับมาแปรผลและวิเคราะห์ร่วมกับทีมงาน
  - 6.3 ตรวจสอบผลด้วยการตามรอยการพัฒนาคุณภาพ
  - 6.4 มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 6.5
7. **สรุปผลงาน :** อยู่ระหว่างดำเนินการ
8. **บทเรียนที่ได้รับ :** (คาดว่าจะได้รับ)
  - 8.1) บุคลากร/เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เรียนรู้การทำงานอย่างเป็นระบบ
  - 8.2) ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น
  - 8.3) สร้างเสริมจิตสำนึกการให้บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

9. **รายนามทีมงาน :** งานวิจัย (นิติการ) และคุ้มครองผู้บริโภค ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ที่ปรึกษา นางรัตน์รวี เวชยม นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

1. นางสาวเวธกา แก้วอ่อน เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน ปฏิบัติหน้าที่นิติกร คณะทำงาน
2. นางสาวพรรณราย ภาคาผล เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติการ คณะทำงาน
3. นางสาวน้ำฝน เสถียรสุนทร เจ้าหน้าที่งานธุรการ คณะทำงาน
4. นางสาวปิยภรณ์ ส่งข่าว เจ้าหน้าที่งานธุรการ คณะทำงาน

### Flow Chart กระบวนการขอหนังสือรับรอง (On Line)



นิยาม

หนังสือรับรอง หมายถึง

1. หนังสือรับรองการทำงาน
2. หนังสือรับรองเงินเดือน
3. หนังสือรับรองการทำงานและเงินเดือน
4. หนังสือรับรองการทำงานและเงินเดือน (ภาษาอังกฤษ)
5. หนังสือรับรองสิทธิการกู้เงิน
6. หนังสือรับรองสิทธิเพื่อที่อยู่อาศัย
7. อื่น ๆ ไปรศระบุรายละเอียด

\*งานวินัย(นิติการ)และคุ้มครองผู้บริโภค