

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : การปรับปรุงคุณภาพระบบบริการ งานยุทธศาสตร์
2. คำสำคัญ : กระบวนการพัฒนาระบบบริการ
3. เป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละประเด็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

จากการสำรวจความพึงพอใจ / ความต้องการของผู้รับบริการหน่วยงานภายใน งานยุทธศาสตร์ ฝ่ายแผนงานฯ ยังมีหลายจุดที่ยังต้องการการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพ และประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของผู้มารับบริการและสถาบันฯ

(ตารางที่1..เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ (มาก-มากที่สุด)				
	ครั้งที่ 1/52	ครั้งที่ 2/52	ครั้งที่ 1/53	ครั้งที่ 2/53	ครั้งที่ 1/54
กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	43.93	52.57	65.07	71.70	78.33
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	58.00	60.46	66.92	79.10	83.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	50.00	56.83	60.00	66.44	-
ผลต่อการให้บริการ	68.33	52.33	68.27	80.63	83.75

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (หน่วยงานภายใน )

	จุดควรปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
ครั้งที่ 1/52	ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่น้อย
	บางครั้งไม่ทราบขั้นตอนการทำงาน
	เพิ่มช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และเป็นที่ยู่งกัน
	แบบฟอร์มรายงานแผนมีหลายแบบฟอร์ม
ครั้งที่ 2/52	บุคลากรที่รับผิดชอบไม่อยู่ ไม่มีผู้ให้ข้อมูลทดแทนได้
	ควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านแผนงานแก่หน่วยงานอื่นทราบ
	ขั้นตอนการประสานงานตามลำดับในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ใช่โยนปัดให้ไปหาหรือตามเรื่องเอง
ครั้งที่ 1/53	การสื่อสารลงมายังงานเล็กควรรวดเร็วและทันเหตุการณ์
	งานบางเรื่องไม่จำเป็นต้องผ่านแผน เช่น งาน สปสช. เป็นต้น (ควรจะให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้ดูแล)
ครั้งที่ 2/53	เมื่อมีข้อมูลสงสัยโทรศัพท์ภายในจะไม่ค่อยพบผู้ที่ให้ข้อมูล
	การรอผล/แผน ไม่ควรกระชั้นเกินไป และชี้แจงการให้ข้อมูลที่ชัดเจนกว่านี้
	สถานที่แคบ ไม่เป็นส่วนตัว
ครั้งที่ 1/54	เจ้าหน้าที่ทุกคนควรทราบข้อมูลบางอย่างเบื้องต้น ไม่ใช่รอแต่บุคคลใดคนหนึ่งตอบคำถาม เมื่อไม่มีใครปฏิบัติงาน ควรมีผู้อื่นในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
	มีการเก็บสถิติที่เคยส่งไปอย่างเป็นระบบ เนื่องจากข้อมูลที่ส่งไปและยังพบการขอข้อมูลซ้ำซ้อน

## 5. การเปลี่ยนแปลง :

งานยุทธศาสตร์ ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ โดยได้จัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ อันเกิดจากการทบทวน และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการในรอบปีที่ผ่านมา จากช่องทางต่างๆ เช่น ระบบรับฟังข้อคิดเห็นและจากการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภายใน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการฯ

โดยมีการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพบริการในหลายส่วน ดังนี้

1. จัดทำปฏิทินการดำเนินงาน ประจำปีของหน่วยงาน
2. จัดทำผังการดำเนินงาน (Flow การบริการ)
3. มีแนวทางกระบวนการพัฒนาระบบบริการ จากความเห็นของผู้มารับบริการ
4. มีแผนปรับปรุงคุณภาพระบบบริการ
5. คู่มือการปฏิบัติงานเบื้องต้น สำหรับบุคลากรงานยุทธศาสตร์
6. จัดทำเอกสาร / คู่มือแนะนำ ต่างๆ เช่น
  - คู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการ
  - คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด
  - คู่มือแนวทางการติดตาม การรายงานและการประเมินผลการดำเนินงาน
  - เอกสารการติดตามการดำเนินงานรายไตรมาส
7. จัดเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ดังนี้
  - บอร์ดสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์ ณ ชั้น1 อาคารอำนวยการ และหน้าห้องฝ่ายแผนงานฯ
  - บันทึกลงแจ้งเวียน
  - ระบบ My Network / ระบบ Intranet ของสถาบันฯ / ระบบ E-Mail
8. ปรับปรุงแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน ให้หน่วยงานสามารถเลือกใช้ได้ตามความถนัด (Word/Excel)

## 6. การวัดผลและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น :

มีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามแผนอย่างครบถ้วน ร้อยละ 100 ในปีงบประมาณ 2552-2553 (ปีงบประมาณ 2554 อยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผน)

## 7. สรุปผลโดยย่อ :

จากการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา ตามแผนปรับปรุงคุณภาพระบบบริการ จะเห็นว่าผลคะแนนความพึงพอใจการดำเนินงานในประเด็นต่างๆเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผ่านเกณฑ์ระดับร้อยละ 80

หากแต่ผลที่ได้จากการปรับปรุงคุณภาพบริการในประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ยังไม่สามารถผ่านระดับร้อยละ 80 (ดังตารางที่ 1) เนื่องจากบางขั้นตอน ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างสมบูรณ์ เป็นผลมาจากปัญหาในหลายๆด้าน ทั้งในส่วนของผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์เอง

## 8. บทเรียนที่ได้รับ :

- ☼ ความชำนาญ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากรงานยุทธศาสตร์ อาจต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์การทำงาน
- ☼ รูปแบบการสื่อสาร/ประสานงาน อย่างเป็นทางการของสถาบันฯ มีกระบวนการหลายขั้นตอน ข้อมูลอาจลงไปสู่หน่วยปฏิบัติล่าช้า (จัดระบบการประสานงานทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ)
- ☼ ระบบการสื่อสาร การนำเสนอและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน

- ☀ เอกสาร / คู่มือที่จัดทำไม่ถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง
  - ผู้ปฏิบัติไม่ทำการศึกษาเอกสาร / คู่มือเบื้องต้น เมื่อเกิดข้อติดขัด
  - เอกสาร / คู่มือไม่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติที่แท้จริง

- ☀ ความต้องการอันไม่มีที่สิ้นสุดของบุคคล

งานยุทธศาสตร์ ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ จึงต้องมีการทบทวน/วิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนารูปแบบการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

9. การติดต่อกับทีมงาน : งานยุทธศาสตร์ ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ bo6002423@hotmail.com