

ประชุมคณะทำงานหมวด 3
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้เสีย

วันที่ 15 มิถุนายน 2554

ณ ห้องประชุมสำนักแผนงานและสารสนเทศ
ชั้น 3 อาคารเทียมคมกฤส
กรมป่าไม้

กพร.ปม.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

คำสั่งกรมป่าไม้ที่ 328/2554 ลงวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2554 แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) และคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) โดยแต่งตั้งทุกท่านเป็นคณะทำงานหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องเพื่อทราบ

2.1 บทบาทหน้าที่ และแนวทางการดำเนินงานของคณะทำงานหมวด 3

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS-1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ประเภท/กลุ่ม
- การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

CS-2 การรับฟังและเรียนรู้
2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง
2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติ/ปรับปรุงการทำงาน
2.3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้
- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

3.2 ความสัมพันธ์และความ พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS-3 การสร้างระบบในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน
3.1การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดต่อ
- ขอข้อมูล
- ขอรับบริการ
- ขอร้องเรียน

3.2 การจัดการข้อร้องเรียน
- กระบวนการจัดการ
- วิธีการแก้ไขที่ทันท่วงที
- รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง
- ระบบติดตามและประเมินคุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

CS-4 การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์เพื่อ
- สนองความคาดหวัง
- สร้างความประทับใจ
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

CS-5 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- กำหนดกระบวนการ/แผนงานในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ให้เหมาะสม และทันสมัย

ข. การวัดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS-6 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
6.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้สวนเสีย

6.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ
- สร้างความประทับใจ
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ปรับปรุงการทำงาน

6.3 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ
- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้สวนเสีย

6.4 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ
- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

CS-7 กำหนดมาตรฐานการบริการ
7.1 การกำหนดวิธีปฏิบัติและคู่มือของบุคลากรรวมทั้งระบบติดตามการปฏิบัติ
7.2 กำหนดมาตรฐานการให้บริการ
- กรอบเวลาชัดเจน
- เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

7.3 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ
- ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันท่วงที
- นำไปใช้ต่อได้

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS – 1 ส่วนราชการต้องมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- ลักษณะสำคัญองค์กร

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS–2 ส่วนราชการต้องมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว

ความก้าวหน้า กพร. ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความคาดหวังฯ โดยพิจารณารายละเอียดแบบสอบถามฯ ร่วมกับสำนักจัดการป่าชุมชน และผู้แทนหมวด 3 รวมทั้ง สำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานภายในกรมป่าไม้แล้ว

สิ่งที่หมวด 3 ต้องดำเนินการ : คณะทำงานประจำหมวดของสำนักต้องดำเนินการ

1. รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลแบบสำรวจของสำนัก/กลุ่มที่สังกัด
2. ประสานกับคณะทำงานหมวด 2 และหมวด 6 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำแผน (หมวด 2) และปรับปรุงกระบวนการทำงาน (หมวด 6)
3. นำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร และคุณภาพการให้บริการตามที่ CS คาดหวัง

คณะกรรมการหมวด 3 ต้องดำเนินการ :

1. รวบรวมผลการวิเคราะห์แบบสำรวจของทุกสำนัก/กลุ่มตามพันธกิจหลักและสรุปผลภาพรวมของกรมป่าไม้แจ้งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทราบ

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS–3 ส่วนราชการต้องมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

ความก้าวหน้า การรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน สำนักแผนงานและสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ

สิ่งที่หมวด 3 ต้องดำเนินการ : คณะทำงานประจำหมวดของสำนักต้องดำเนินการ คือ นำผลการวิเคราะห์ของแบบสอบถามความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ/ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ มาใช้ปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงาน

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS–4 ส่วนราชการต้องมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สิ่งที่หมวด 3 ต้องดำเนินการ : คณะทำงานประจำหมวดของสำนักต้องดำเนินการ คือ กำหนดกระบวนการ/ กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับ CS

คณะกรรมการหมวด 3 ต้องดำเนินการ :
รวมรวมเอกสารหลักฐานของกระบวนการ / กิจกรรมที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับ CS ของทุกสำนัก / กลุ่ม

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS–5 ส่วนราชการมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

สิ่งที่หมวด 3 ต้องดำเนินการ : คณะทำงานประจำหมวดของสำนักต้องผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดมีการดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. กระบวนการ / กิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. รายงานผลการดำเนินงาน/ เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ
3. มีการทบทวนกระบวนการมีส่วนร่วมและแผนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS–6 ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนงาน

สิ่งที่หมวด 3 ต้องดำเนินการ : คณะทำงานประจำหมวดของสำนักต้องผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดมีการดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. สำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของ CS
2. วิเคราะห์ผลสำรวจและนำผลสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงานต่อไป

สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

CS–7 ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

สิ่งที่หมวด 3 ต้องดำเนินการ : คณะทำงานประจำหมวดของสำนักต้องผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดมีการดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. แผนภูมิ หรือ คู่มือการติดต่อราชการ (ตามประเภทงานบริการ) ที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน รวมทั้งประกาศ หรือ แสดงให้ CS ทราบ
2. คู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ

สรุป : สิ่งที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA หมวด 3

1. สำรวจความคาดหวัง / ความต้องการของ CS
2. สำรวจความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจของ CS
3. กำหนดช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมตามกลุ่มของ CS
4. ทบทวนและพัฒนาช่องทางการรับฟัง/การสื่อสาร
5. มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ และ ข้อคิดเห็น
6. กิจกรรม/กระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
7. นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ (หมวด 3) / กระบวนการทำงาน (หมวด 6) และ แผนการปฏิบัติงาน (หมวด 2)
8. มีการจัดทำแผนภูมิ / คู่มือการติดต่อราชการที่มีขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน
9. ประกาศและแสดงตามข้อ 6. ให้ CS ทราบ
10. จัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อผู้รับบริการ

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

3.1 แผนพัฒนาองค์กรหมวด 3 ปี 2554

แผนพัฒนาองค์กรสำหรับคณะทำงานหมวด 3

แผนพัฒนาองค์กรหมวด 3 ระดับสำนัก / กลุ่ม

กำหนดรายงานผลการดำเนินหมวด 3
ภายในวันที่ 30 กันยายน 2554

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

3.2 คัดเลือกงานบริการเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554” ตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร.

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

1. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 เมษายน เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักเสนอผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 1 งานบริการ เพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์ : เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องจนเกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของประชาชน รวมทั้งเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของภาครัฐไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

ประเภทรางวัลประจำปี 2554 แบ่งออกเป็น 4 ประเภทรางวัล ดังนี้

1. **รางวัลรายกระบวนการ**
2. **รางวัลภาพรวมกระบวนงาน**
3. **รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ**
4. **รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ**

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

กลุ่มที่ 1 รางวัลรายกระบวนงาน

เงื่อนไขในการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล :

1. เป็นกระบวนงานที่มีเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง ดังนี้
   1.1 เป็นกระบวนงานหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือ มีผลกระทบต่อประชาชน หรือ มีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก
   1.2 เป็นกระบวนงานหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยรวม

2. เป็นกระบวนงานที่หน่วยบริการอื่นๆ ในสังกัดเดียวกันยังไม่เคยได้รับรางวัลเดียวกันมาก่อน หรือ เป็นกระบวนงานที่มีมาตรฐานการบริการไม่ต่ำกว่ากระบวนงานเดียวกัน

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

กลุ่มที่ 2 รางวัลภาพรวมกระบวนงาน

เงื่อนไขในการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล :

1. ผู้เสนอขอรับรางวัลเป็นส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น
2. เป็นกระบวนงานหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน
3. เป็นกระบวนงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง
4. พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการ ซึ่งอาจมีทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

กลุ่มที่ 3 รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนงานที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาหรือความเห็นชอบอย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/ จังหวัด/ ท้องถิ่น) โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล หรือเป็นกระบวนงานที่มีความร่วมมือจากส่วนราชที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ส่วนราชการในการปรับปรุงและพัฒนาแล้วมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

กลุ่มที่ 4 รางวัลภาพรวมกระบวนงาน

การนำนวัตกรรมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรม ได้แก่

1. การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับประชาชน
2. การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างเฉียบพลัน
3. การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาหรือคิดค้นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำให้การให้บริการหรือการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น หรือ การเพิ่มรูปแบบช่องทางการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลที่ปฏิบัติงานได้
4. การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม ซึ่งเป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงบริการ เช่น การทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่มรวมถึงผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

กระบวนงานที่หน่วยงานเสนอ

1. สำนักส่งเสริมการปลูกป่า ส่วนเพาะชำกล้า

เสนอ กระบวนงาน “การแจกจ่ายกล้าไม้”

2. สำนักแผนงานและสารสนเทศ

เสนอ กระบวนงาน “การรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชน”

3. สำนักการอนุญาต

เสนอ กระบวนงาน “การออกหนังสือรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้”

4. สำนักจัดการป่าชุมชน

เสนอ กระบวนงาน “.....”

กระบวนงานที่หน่วยงานเสนอ

5. สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

เสนอ กระบวนงาน “.....”

6. สำนักจัดการที่ดินป่าไม้

เสนอ กระบวนงาน “.....”

7. สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้

เสนอ กระบวนงาน “การบริการและจำหน่ายเมล็ดไม้”

พิจารณาคัดเลือก

1. ประเภทรางวัลที่จะส่งเข้าประกวด

2. ประเภทกระบวนงานบริการที่จะส่งเข้าประกวด



Thank You !

กพร.ปม.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้