คู่มือ

มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

INNOVATION

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กระทรวงแรงงาน

คำนำ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานของกรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมดำเนินการกิจกรรมมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเป็นเครื่องมือนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเดียวกัน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ	๒
- กลุ่มเป้าหมาย	๓
- เกณฑ์การประเมิน	๓
- เกณฑ์การตัดสินและการมอบรางวัล	๓
- แบบนำส่งผลการประเมินตนเอง (Pre Audit)	๔
แบบประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ	
- กิจกรรมที่ ๑ การป้องกันทุจริตคอร์รัปชั่น (Zero Corruption)	๕
- กิจกรรมที่ ๒ กิจกรรม ๕ ส	๖
- กิจกรรมที่ ๓ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	๗
- กิจกรรมที่ ๔ นวัตกรรม	๘
ภาคผนวก	
- ตัวอย่างนวัตกรรม	๑๐

มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการปฏิรูป และการพัฒนาระบบราชการไทยมาอย่างต่อเนื่อง และมีเป้าหมายสำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย ๔.๐” ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือขอรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในบริการของรัฐ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยมีหลักการบริการ คือ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย องค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือ สถานที่เข้าถึงสะดวก บุคลากรมีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ และงานบริการต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความง่ายในการให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ

กรมได้พัฒนาการบริการตามนโยบายรัฐบาลให้ทันต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งหลายปีที่ผ่านมาได้ส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ รวมทั้งได้จัดทำกิจกรรม ๕ ส เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน สร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจต่อผู้รับบริการอีกระดับหนึ่ง ซึ่งกรมใช้เป็นมาตรการระดับพื้นฐานในการให้บริการ แต่ในปัจจุบันความต้องการของผู้รับบริการได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลก ประกอบกับนโยบายรัฐบาลเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยการใช้กลไกประชารัฐโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Zero Corruption) ที่มีคุณธรรมจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสูงสุด

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานกำหนดนโยบายเน้นหนักของกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นโยบายบริหารการพัฒนา (Administration Based) ให้หน่วยงานในสังกัดยกระดับให้เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล โดยให้มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย นอกจากนั้น ได้กำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส เพื่อให้อาคาร สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ทั้งนี้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ๕ ส มาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และกำหนดให้ทุกหน่วยงานสร้างนวัตกรรมรองรับการปฏิบัติงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ
๑. คณะกรรมการพิจารณาและตัดสินผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ได้รับรางวัล พิจารณากำหนดเกณฑ์การประเมิน กรอบระยะเวลาการดำเนินการ เกณฑ์คะแนน กำหนดรางวัล รูปแบบ และการตัดสิน	ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๑
๒. แจ้งเวียนคู่มือมาตรฐานยกระดับการให้บริหารของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการ	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑
๓. ชี้แจงแนวทางการดำเนินการกิจกรรมมาตรฐานยกระดับการให้บริหารของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ทุกหน่วยงานทราบ	ในการสัมมนาสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ปี ๒๕๖๒
๔. ทุกหน่วยงานดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ	พฤศจิกายน ๒๕๖๑ - มิถุนายน ๒๕๖๒
๕. ทุกหน่วยงานส่งผลการประเมินตนเอง (Pre Audit) ตามแบบฟอร์มที่กำหนดและหัวหน้าหน่วยงานลงนามรับรองแล้วให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (โดยเก็บเอกสารหลักฐานไว้ที่หน่วยงานเพื่อเตรียมพร้อมให้ผู้ตรวจราชการกรมตรวจประเมิน)	ภายในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒
๖. คณะกรรมการพิจารณาและตัดสินผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ได้รับรางวัล พิจารณาเบื้องต้น	ภายในวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๒
๗. ผู้ตรวจราชการกรม ตรวจประเมินหน่วยงาน	ระหว่างเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม ๒๕๖๒
๘. คณะกรรมการพิจารณาและตัดสินผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ได้รับรางวัล สรุปผลการตรวจประเมิน	ต้นเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒
๙. คณะกรรมการบริหารจัดการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ เห็นชอบผลการตัดสินพิจารณาหน่วยงานให้ได้รับรางวัล	ปลายเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒
๑๐. ประชาสัมพันธ์ผลการตัดสินให้ทุกหน่วยงานทราบ	ต้นเดือนกันยายน ๒๕๖๒
๑๑. มอบรางวัลให้แก่หน่วยงาน	เดือนกันยายน ๒๕๖๒

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ทุกหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวม ๑๑๑ หน่วยงาน (สำหรับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และสำนักตรวจราชการกรม ให้ดำเนินการโดยไม่ร่วมรับรางวัล)

๔. เกณฑ์การประเมิน

กิจกรรม	คะแนน
๑. การป้องกันทุจริตคอร์รัปชั่น (Zero Corruption)	๒๕
๒. กิจกรรม ๕ ส	๒๕
๓. การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	๒๕
๔. นวัตกรรม	๒๕
รวม	**๑๐๐**

หน่วยงานจะต้องได้รับคะแนนรวมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า ๗๐ คะแนน จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

๕. เกณฑ์การตัดสินและการมอบรางวัล

หน่วยงานที่ได้รับคะแนนสูงสุดจะได้รับรางวัลระดับดีเด่น และระดับดี ตามลำดับ โดยในกรณีที่คะแนนสูงสุดเท่ากัน จะนำคะแนนแต่ละกิจกรรมมาเปรียบเทียบกันและตัดสิน

➢ การพิจารณารางวัลแบ่งเป็น ดังนี้

๑. หน่วยงานส่วนกลาง

- ❖ ระดับดีเด่น (๙๘ คะแนนขึ้นไป)
- ❖ ระดับดี (๙๕ – ๙๗ คะแนน)

๒. หน่วยปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ และศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต

- ❖ ระดับดีเด่น (๙๘ คะแนนขึ้นไป)
- ❖ ระดับดี (๙๕ – ๙๗ คะแนน)

แบบนำส่งผลการประเมินตนเอง (Pre Audit)
มาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

---

๑. ชื่อหน่วยงาน.....

โทรศัพท์..... Email.....

ผู้ประสานงาน..... โทรศัพท์มือถือ.....

๒. ลักษณะสำนักงาน (ทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐)

☐ หน่วยงานส่วนกลาง

☐ หน่วยปฏิบัติ

๓. ผลการประเมินตนเอง

กิจกรรม	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ประเมินได้
๑. การป้องกันทุจริตคอร์รัปชั่น (Zero Corruption)	๒๕	
๒. กิจกรรม ๕ ส	๒๕	
๓. การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	๒๕	
๔. ร่างนวัตกรรม	๒๕	
รวม	**๑๐๐**	

๔. พร้อมนี้ได้แนบแบบประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตามแบบฟอร์มทั้ง ๔ กิจกรรม พร้อมแบบการจัดทำนวัตกรรม) โดยได้เก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินการที่เป็นปัจจุบันไว้ที่หน่วยงานเพื่อรอรับการตรวจประเมิน

ลงชื่อ.....

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

วันที่.....

<u>หมายเหตุ</u>

๑) หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ผู้อำนวยการศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต

๒) ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

๓) **<u>หากส่งแบบประเมินตนเอง (Pre Audit) ล่าช้ากว่ากำหนดจะตัดคะแนนในภาพรวม ๐.๕ คะแนน/๑ วันทำการ</u>**

แบบประเมินมาตรฐานยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

กิจกรรมที่ ๑ การป้องกันทุจริตคอร์รัปชั่น (Zero Corruption)

ข้อ	รายละเอียดการประเมิน	ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าเอกสาร/หลักฐาน/การดำเนินการ	คะแนนเต็ม	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนตรวจประเมิน
๑	มีมาตรการป้องกันและแก้ไขการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ของหน่วยงาน)	☐มาตรการฯ ☐การดำเนินการ.....	๔		
๒	มีมาตรการหรือวิธีการในการควบคุมการใช้พัสดุครุภัณฑ์ในหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	☐มาตรการฯ /คำสั่ง/ประกาศ ☐ทะเบียนการเบิกจ่ายพัสดุ ☐รายงานผลการตรวจสอบพัสดุครุภัณฑ์ปีที่ผ่านมา ☐การดำเนินการ.....	๔		
๓	มีการกำชับ ติดตามผลเป็นลายลักษณ์อักษร และให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างทุกคนลงลายมือชื่อรับทราบ - มาตรการป้องกัน และแก้ไขการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - มาตรการหรือวิธีการในการควบคุมการใช้พัสดุครุภัณฑ์ในหน่วยงาน - ประมวลจริยธรรม	☐หนังสือสั่งการ/รายงานการประชุม/รายงานการจัดทำ KM ☐เอกสารการลงลายมือชื่อรับทราบของบุคลากรทุกคน ☐การดำเนินการ.....	๓		
๔	มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้มีความรู้เกี่ยวกับ คุณธรรม จริยธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล การดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และผลประโยชน์ทับซ้อน	☐รายงานการประชุม/สัมมนา/KM ☐เอกสารส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมและรายงานผลในที่ประชุม ☐การดำเนินการ.....	๓		
๕	มีการกำชับให้บุคลากรไม่รับของขวัญ/เงิน/สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีมูลค่าเกิน ๓,๐๐๐ บาท	☐หนังสือกำชับ/รายงานการประชุม/อื่นๆ..... ☐การดำเนินการ.....	๒		
๖	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรในการพิจารณาเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	☐คำสั่ง ☐การดำเนินการ.....	๒		
๗	มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันเผยแพร่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารและเว็บไซต์	☐ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ เช่น โครงสร้าง การดำเนินการ อำนาจหน้าที่ และสถานที่ติดต่อรับข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ☐ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ เช่น แผนงาน โครงการ งบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ดำเนินการ ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา และสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน เป็นต้น ☐การดำเนินการ.....	๕		
๘	มีช่องทางการร้องเรียนให้แก่ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อราชการได้ทราบ และมีแนวทางในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	☐เอกสารระบุช่องทางการร้องเรียน/ภาพถ่าย/อื่นๆ..... ☐การดำเนินการ.....	๒		
คะแนนรวม			**๒๕**		

กิจกรรมที่ ๒ กิจกรรม ๕ ส

หัวข้อประเมิน	ทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าเอกสาร/หลักฐาน/การดำเนินการ	คะแนนเต็ม	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนตรวจประเมิน
ผู้บริหารให้ความสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรม ๕ ส	☐คำสั่งแต่งตั้ง คกก. ๕ ส /รายงานการประชุม ☐ประกาศนโยบาย ๕ ส ของหน่วยงาน ☐แผนการดำเนินกิจกรรม ๕ ส (Action Plan) ☐การดำเนินการ.....	๔		
๑. สะสาง				
การแยกระหว่างของที่จำเป็นต้องใช้กับของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ขจัดของที่ไม่จำเป็นออก	☐ไม่มีวัสดุสิ่งของที่ไม่ใช้งานหรือเกินความจำเป็นในพื้นที่ทำงาน ☐มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร เอกสารและการประชุมคณะกรรมการฯ ☐มีการรายงานแสดงผลการพิจารณาของคณะกรรมการทำลายเอกสารต่อผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบตามบัญชีรายการฯ ☐การดำเนินการ.....	๔		
๒. สะดวก				
การจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของ เอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน	☐กำหนดที่จัดวางวัสดุ อุปกรณ์ และจัดวางวัสดุ อุปกรณ์เป็นระเบียบถูกตำแหน่ง ☐ป้ายชื่อผู้รับผิดชอบเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ ☐ป้ายชื่อผู้รับผิดชอบตู้/ชั้นต่าง ๆ ☐ทะเบียนรายชื่อเอกสาร/สิ่งของสำหรับการค้นหา ☐จัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบค้นหาง่าย ☐การดำเนินการ.....	๖		
๓. สะอาด				
การดูแลสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เรียบร้อย สวยงาม ปัด กวาด เช็ด ถู ให้สะอาดอยู่เสมอ เป็นต้น	☐โต๊ะทำงานและอุปกรณ์ เครื่องใช้ สะอาดเป็นระเบียบ ☐สถานที่ทำงานไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น หยากไย่ ☐มีความสะอาดโดยรวม ☐การดำเนินการ.....	๔		
๔. สุขลักษณะ				
การรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	☐แสงสว่างเพียงพอ/อากาศถ่ายเทสะดวก ☐รณรงค์การคัดแยกขยะ ลดการใช้ถุงพลาสติก กล่องโฟม และการใช้ถุงผ้าใส่ของ ทั้งนี้ให้มีการคัดแยกขยะ ☐ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดินเข้า-ออก ☐การดำเนินการ.....	๔		
๕. สร้างนิสัย				
ดำเนินการกิจกรรม ๕ ส อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	☐คำสั่ง/รายงานการประชุม ☐ผลการดำเนินการตามแผนการดำเนินกิจกรรม ๕ ส (Action Plan) ☐การดำเนินการ.....	๓		
คะแนนรวม		**๒๕**		

กิจกรรมที่ ๓ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าเอกสาร/หลักฐาน/การดำเนินการ	คะแนนเต็ม	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนตรวจประเมิน
๑	มีวิธีการรับทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบการให้บริการ	☐แบบสำรวจ/เว็บไซต์/การสัมภาษณ์/อื่น ๆ ระบุ..... ☐ผลจากการสำรวจฯ ☐การรวบรวมและรายงานผลจากแบบสำรวจฯ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ☐การดำเนินการ.....	๔		
๒	มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง	☐คำสั่ง/หนังสือสั่งการ/รายงานการประชุม ☐การดำเนินการ.....	๒		
๓	สถานที่บริการเอื้อต่อการมาใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	☐เผยแพร่วิธีการเดินทางมารับบริการให้ผู้รับบริการทราบ ☐ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางการเข้าถึงบริการ ☐จัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ สถานที่บริการ ☐มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น ☐การดำเนินการ.....	๕		
๔	ระบบบริการ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	☐การจัดระบบคิวและ/หรือพื้นที่รอคอยสำหรับผู้มาติดต่องาน ☐การดำเนินการ.....	๒		
๕	ระบบบริการเข้าถึงได้ง่าย	☐มีแผนผังกำหนดพื้นที่/ห้องต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ☐มีป้ายชื่อและตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะ ☐มีแผนผังผู้บริหารกรม และโครงสร้างสำนักงานและบุคลากร ครบถ้วน ถูกต้องเป็นปัจจุบันในที่เปิดเผย ☐การดำเนินการ.....	๔		
๖	ระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	☐ผู้รับบริการมีอิสระในการประเมินผลความพึงพอใจ เช่น QR Code จัดพื้นที่ประเมินแยกต่างหาก ☐การนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงาน ☐มีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน และมีการติดตามแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ☐การดำเนินการ.....	๔		
๗	บุคลากรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ	☐เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยไมตรีจิต ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายเรียบร้อย ☐มีการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การทำ KM ฯลฯ ☐เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ เช่น คำสั่ง/มอบนโยบายในการประชุม/แบบวันลาพักผ่อน ☐การดำเนินการ.....	๔		
	คะแนนรวม		**๒๕**		

กิจกรรมที่ ๔ **นวัตกรรม**
(ระบุชื่อนวัตกรรม).....

โดยที่นวัตกรรม หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือเป็นกิจกรรมและการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ที่มีแรงจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งประดิษฐ์เท่านั้น แต่อาจเป็นกระบวนการการให้บริการ โดยเป็นการคิดใหม่เพื่อตอบโจทย์ของกลุ่มเป้าหมาย

หัวข้อประเมิน	รายละเอียด	คะแนนเต็ม	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนตรวจประเมิน
ความครบถ้วนของเนื้อหา (๕ คะแนน)	๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น (มีความเชื่อมโยงในการแก้ปัญหาหรือสอดรับกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	๑		
	๒. วัตถุประสงค์	๑		
	๓. การดำเนินการ	๑		
	๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	๑		
	๕. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม	๑		
	คะแนนรวมความครบถ้วนของเนื้อหา	๕		
คุณภาพ (๒๐ คะแนน)	๑. แสดงถึงการตอบสนองต่อความต้องการหรือแก้ปัญหาของผู้รับบริการ หรือการปฏิบัติงาน	๑๐		
	๒. แสดงผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรมอย่างชัดเจน	๑๐		
	คะแนนรวมคุณภาพ	๒๐		
คะแนนรวม		**๒๕**		

แบบการจัดทำนวัตกรรม

หน่วยงาน.....

ชื่อเรื่องนวัตกรรม.....

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

.....
.....
.....
.....
.....
.....

๒. วัตถุประสงค์

.....
.....
.....
.....
.....
.....

๓. การดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๕. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

.....
.....
.....
.....
.....
.....

รูปภาพประกอบ

<u>หมายเหตุ</u>: รายละเอียดนวัตกรรม ๑ หน้ากระดาษ A4 ตามตัวอย่าง

ภาคผนวก

แบบประเมินนวัตกรรม
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อเรื่อง การบันทึกตำแหน่ง ละติจูด ลองจิจูด ที่ตั้งของสถานประกอบกิจการ

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

การปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจและคุ้มครองแรงงานของพนักงานตรวจแรงงานซึ่งมีหน้าที่จะต้องเข้าไปยังสถานประกอบกิจการ เพื่อตรวจสภาพการทำงานและสภาพการจ้างในขณะที่ลูกจ้างปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงานและพนักงานตรวจความปลอดภัย ซึ่งมีสถานประกอบกิจการบางแห่งเจ้าหน้าที่ไม่ทราบถึงตำแหน่งที่ตั้ง ว่าอยู่ที่ใด ทำให้การวางแผนการเดินทางมีความยุ่งยากหรือไม่พบสถานประกอบกิจการตามเลขที่ตั้งที่ระบุไว้ ส่งผลให้การตรวจแรงงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และอาจใช้เวลาในการเดินทางเพื่อค้นหา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้แสดงที่ตั้งของสถานประกอบกิจการบนแผนที่
๒. วางแผนการเดินทาง ทำให้การเดินทางไปยังสถานประกอบกิจการต่างๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว
๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจแรงงาน

๓. การดำเนินการ

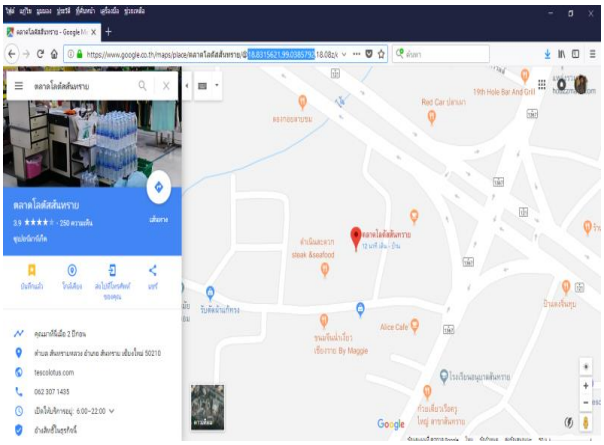
๑. กำหนดสถานประกอบกิจการเป้าหมายการตรวจแรงงาน
๒. เดินทางไปยังสถานประกอบกิจการ พร้อมบันทึกที่ตั้งลงบน App Google maps ในแท็ปเลต
๓. เมื่อพนักงานตรวจแรงงานกลับมาถึงที่ตั้งสำนักงานจะดำเนินการคัดลอกค่าละติจูด ลองจิจูด Google maps ไปใส่ลงในระบบข้อมูลสถานประกอบกิจการ, ระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๔. การนำไปใช้งานตรวจแรงงานครั้งต่อไป ให้นำค่าละติจูด ลองจิจูด ที่ได้บันทึกไว้ไปค้นหาใน Google maps บนบราวเซอร์ เพื่อวางแผนการเดินทาง

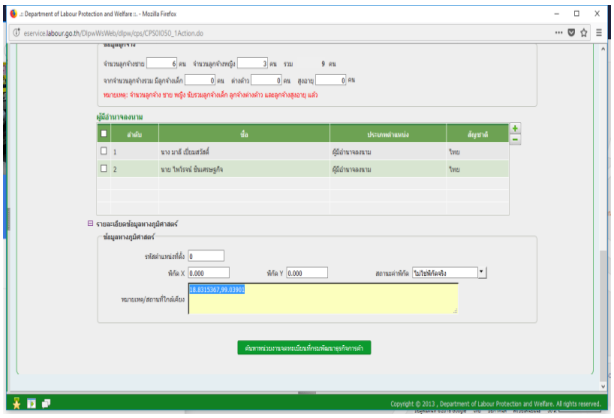
๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

พนักงานตรวจสามารถวางแผนการเดินทาง กำหนดเส้นทางที่สั้นที่สุด ทำให้การเดินทางไปยังสถานประกอบกิจการรวดเร็วขึ้น และเป็นผลดีต่อการตรวจครั้งต่อไป

๕. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

พนักงานตรวจสามารถตรวจสอบเส้นทาง จุดหมายที่ตั้งของสถานประกอบกิจการ ก่อนออกเดินทางไปตรวจแรงงานได้คุณภาพ เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความสะดวกรวดเร็ว ในการเดินทางไปปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจแรงงาน การตรวจความปลอดภัยฯ การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ การส่งเสริมสวัสดิการแรงงาน และภารกิจด้านอื่น ๆ ซึ่งช่วยประหยัดเวลา พลังงาน และไม่ต้องเสียเวลาในการสอบถามเส้นทาง





แบบประเมินนวัตกรรม
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อเรื่อง ระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

การรับคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง การรับเรื่องร้องเรียน การรับคำปรึกษาปัญหาด้านแรงงานถือเป็นภารกิจหลักของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่เพื่อให้ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไปที่ได้รับความเดือดร้อนในด้านสิทธิของลูกจ้าง นายจ้าง ได้รับความช่วยเหลือแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี สะดวกสบายในการติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ ด้านสถานที่ และด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น
๒. เพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ
๓. เพื่อให้ประชาชนได้ความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจ

๓. การดำเนินการ

๑. นำระบบประเมินความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่ใช้อยู่ปัจจุบันมาปรับปรุง พัฒนาเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายละเอียดของการระบุเหตุผลที่ได้ประเมินความพึงพอใจในระดับพอใช้ หรือระดับควรปรับปรุง
๒. สร้างระบบความพึงพอใจ โดยการสร้างแบบสอบถามแล้วให้ผู้มารับบริการสแกน QR CODE เพื่อเข้าไปตอบแบบสอบถาม โดยไม่จำเป็นต้องประเมินต่อหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกเกรงใจ ทำให้การประเมินไม่ตรงตามความเป็นจริง และยังได้เพิ่มการสอบถามเรื่องการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่

๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

๑. เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้หน่วยงานปรับปรุง ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒. เพื่อให้สามารถดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที หากพบว่ามีการเรียกรับสินบน

๕. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

ทราบถึงสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างชัดเจน หน่วยงานสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการได้คุณภาพ
๑. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ โดยจัดทำในรูปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อจัดทำสถิติในการให้บริการ และรวบรวมข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่อการรับบริการด้านสำนักงานฯ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และการอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและรับฟังความคิดเห็น
๒. การเชื่อมโยงมูลโดยการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยรวบรวมและพิมพ์รายงานทุกสิ้นเดือนแล้วแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลงนามรับทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนผู้รับบริการ
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานฯ โดยทั่วไปไม่สามารถตรวจสอบว่านายจ้าง ลูกจ้าง ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการมีความรู้สึก ความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการ รวมถึงอาคาร สถานที่ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการ แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งหน่วยงานสามารถรับรู้ได้ว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ซึ่งจะแสดงผลความพึงพอใจผ่านทีวีในทันที
๔. ทราบผลการประเมินทุกสิ้นวัน และทุกสิ้นเดือน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อสถานการณ์
๕. นำระบบการประเมินผลที่กรมฯ ได้ทำ MOU กับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย มาปรับปรุงและเริ่มดำเนินการปรับใช้เป็นระบบการประเมินรายบุคคลเมื่อเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งเมื่อครบทุกสิ้นเดือนสามารถสรุปผลการประเมิน พิมพ์รายงานเป็นเอกสารแจ้งเวียนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการประเมินผลบันทึกจัดเก็บไว้ใช้ได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ

แบบประเมินนวัตกรรม
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

ชื่อเรื่อง การอธิบายขั้นตอนการยื่นคำร้องโดย VDO PRESENTATION

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

รัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จึงได้จัดทำโครงการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก การใช้นวัตกรรม เพื่อเป็นการขับเคลื่อนภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง มีภารกิจด้านการคุ้มครองแรงงานในการกำกับ ดูแล ให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เมื่อนายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ลูกจ้างมีสิทธิในการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงาน เพื่อดำเนินการติดตามสิทธิประโยชน์อันควรได้รับของลูกจ้าง การยื่นคำร้องลูกจ้างจำนวนมากมายื่นคำร้อง เช่น ประเภทกิจการก่อสร้างทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในขั้นตอนรวมทั้งปัญหาความล่าช้าในการเขียนคำร้อง พนักงานตรวจแรงงานต้องใช้เวลาอธิบายการยื่นคำร้องค่อนข้างมาก ทำให้กระบวนการให้ถ้อยคำล่าช้าตามไปด้วย

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำร้อง รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานล่าช้า จึงจัดทำนวัตกรรม การอธิบายขั้นตอนการยื่นคำร้อง VDO PRESENTATION มาใช้กระบวนการรับคำร้อง ซึ่งจะทำให้การทำงานของพนักงานตรวจแรงงานรวดเร็วขึ้น ลูกจ้างผู้ต้องยื่นคำร้องเกิดความชัดเจนในขั้นตอนกระบวนการ ซึ่งเป็นการสนองตอบนโยบายรัฐบาลในการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย
๒. เป็นการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการพัฒนางานในการบริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ
๓. เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดี สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๓. การดำเนินการ

๑. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ เพื่อวางแผนการดำเนินการและซักซ้อมความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเขียนคำร้องโดย VDO PRESENTATION
๒. กำหนดตัวเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการอธิบายขั้นตอนการเขียนคำร้อง
๓. บันทึกภาพประกอบเสียงอธิบายขั้นตอนการเขียนคำร้อง
๔. ตัดต่อภาพ เสียง ทดลองใช้ VDO PRESENTATION
๕. ติดตามผลการดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจ

๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็น

๑. ลดการทำงานของพนักงานตรวจแรงงาน
๒. ช่วยแก้ไขปัญหาการยื่นคำร้องของลูกจ้าง
๓. เป็นการสร้างบรรยากาศ ลดความตึงเครียดของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๔. เป็นการพัฒนาการบริหารจัดการ การพัฒนากระบวนงาน และพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

ตัวอย่างนวัตกรรม

แบบประเมินนวัตกรรม
สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน

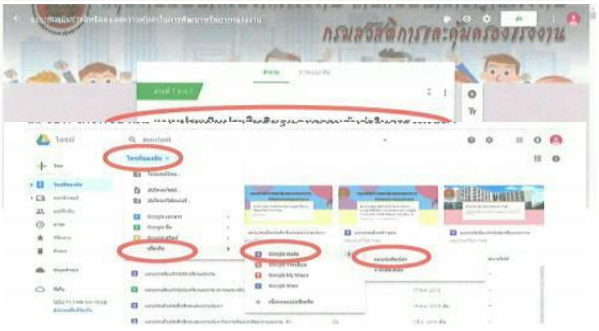
ชื่อเรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของหน่วยงาน

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานมีภารกิจหลากหลายมิติทั้งการพัฒนาทรัพยากรแรงงาน การขับเคลื่อนมาตรฐานแรงงานไทย การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรกรม ซึ่งในการดำเนินงานในปัจจุบันเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละภารกิจ เช่น การฝึกอบรม การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน ยังมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นระบบ เช่น การรับลงทะเบียนฝึกอบรมที่มีความหลากหลายช่องทาง (โทรสาร โทรศัพท์ email) แต่ไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเผยแพร่ข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายในรูปเอกสาร/สิ่งตีพิมพ์ ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรไปอย่างสิ้นเปลืองและไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน ให้สอดคล้องตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปและสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานในกระบวนงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ศึกษาและประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการหน่วยงานขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางในการปรับปรุงการให้บริการ

๒. วัตถุประสงค์

๑. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๒. ลดต้นทุนการใช้ทรัพยากร การจัดเก็บเอกสาร การจัดส่ง
๓. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
๔. สามารถนำข้อมูลไปใช้บริหารจัดการได้ทันที



๓. การดำเนินการ

๑. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการลงทะเบียนฝึกอบรมผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทั้งภายนอกและบุคลากรกรม โดยระบบสารสนเทศดังกล่าวมีคุณสมบัติดังนี้

๑.๑ รองรับการบันทึกหลักสูตรของผู้ดูแลระบบ และสามารถเปิด/ปิดการลงทะเบียนได้ตามช่วงเวลาที่ผู้ดูแลกำหนดอัตโนมัติ

๑.๒ รองรับการอัพโหลดเอกสารใบสมัครที่มีผู้บังคับบัญชารับรอง

๑.๓ รองรับข้อมูลการจองห้องพักกรณีเป็นการอบรมบุคลากรกรมและมีการพักแรม

๑.๔ สามารถเปิด/ปิดการลงทะเบียนได้ทันทีเมื่อผู้สมัครลงทะเบียนเต็มจำนวน และสามารถปรับปรุงได้โดยผู้ดูแลระบบ

๒. การใช้ Google form ในการสำรวจความพึงพอใจ/ทัศนคติ รวมถึงสอบถามความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ

๓. การใช้ QR Code ในการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลจาก Mobile device ได้อย่างสะดวก

๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๕. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

๑. ใช้ระบบสารสนเทศในการรับลงทะเบียนผู้เข้าร่วมการประชุมชี้แจงการใช้งานเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด และโครงการอบรมสารสนเทศตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๑

๒. ใช้ QR Code และ Google form ในการสำรวจความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

๓. ใช้ QR Code ในการเผยแพร่ข่าวสาร สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานแรงงานไทย

ตัวอย่างนวัตกรรม

แบบประเมินนวัตกรรม
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี

ชื่อเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนผ่าน Mobile Application

๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรีมีภารกิจในการคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ สวัสดิการแรงงาน และมาตรฐานแรงงาน ให้นายจ้าง ลูกจ้างอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ซึ่งมีกฎหมายและระเบียบปฏิบัติจำนวนมากที่จะต้องเผยแพร่ความรู้ให้แก่นายจ้าง ลูกจ้าง เครือข่ายแรงงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป จึงได้จัดทำ QR code เพื่อความสะดวกในการเข้าสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล โดยผ่าน Mobile Application

๒. วัตถุประสงค์

เมื่อพัฒนาระบบการเข้าถึงบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี และสามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการนายจ้าง ลูกจ้าง เครือข่ายแรงงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปอย่างทั่วถึงผ่าน Mobile Application

๓. การดำเนินการ

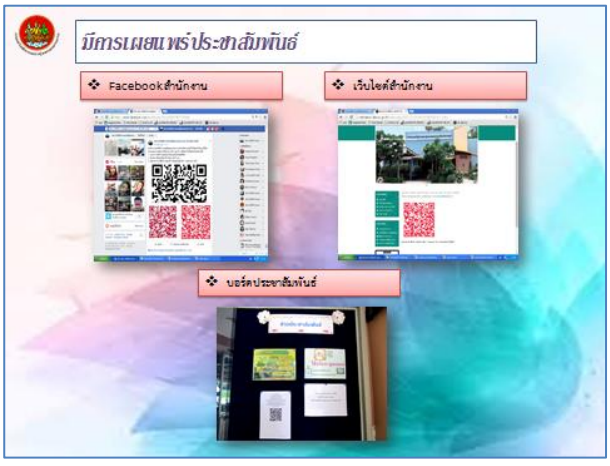
ศึกษาข้อมูลเอกสารการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี และนำมาจัดทำ QR code เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๔. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

๑. สามารถพัฒนาวิธีการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. นายจ้าง ลูกจ้าง เครือข่ายแรงงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี

๕. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

๑. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรีสามารถให้บริการข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
๒. นายจ้าง ลูกจ้าง เครือข่ายแรงงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป สามารถได้รับข้อมูล ข่าวสาร และบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรีได้ง่าย สะดวก รวดเร็วผ่าน Mobile Application



ที่ปรึกษา

๑. นางวลัยพร เหล่าวานิช	หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
๒. นายอนันต์ บวรเนาวรักษ์	ผู้ตรวจราชการกรม
๓. นางโสภา เกียรตินิรชา	ผู้ตรวจราชการกรม
๔. นางอุดมลักษณ์ สอนสารี	ผู้ตรวจราชการกรม
๕. นายมโนชญ์ แสงแก้ว	ผู้ตรวจราชการกรม

คณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวสุวดี ทวีสุข	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒. นางนงนุช ทิพย์เกษร	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบราชการ
๓. นางสาวกัญญาวดี วิสัย	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบบริหารการจัดการภาครัฐ
๔. นางสาวมยุรินทร์ บุญพิทักษ์	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
๕. นางสุภาพร ไวปัญญา	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ
๖. นางสาวพรนภัส เอกวรรณัง	นักวิชาการแรงงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๖๓๘๐ โทรสาร ๐ ๒๒๔๖ ๐๑๔๗
อีเมล asdg@labour.mail.go.th
เว็บไซต์ http://asdg.labour.go.th

ZERO INNOVATION
CORRUPTION BEST
seiri seiton 5S SERVICE
shitsuke seiso
seiketsu

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐