รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2563

Public Sector Management Quality Award

PMQA 2020

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

จังหวัดขอนแก่น

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์

"มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง"

ค่านิยม: "ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง" หรือ "K-VETs"

K = khon kaen >> คนขอนแก่น
V = Vision >> ยึดมั่นในอุดมการณ์เพื่อปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์
E = Energy >> มุ่งมั่นทำงาน
T = Team >> สมานสามัคคี
S = Sufficient >> มีวิถีชีวิตพอเพียง

พันธกิจ

1. พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม
2. พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของตลาดและเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
3. ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยี สู่การเป็น Smart City และ MICE City

จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบคลุมทั้งในปัจจุบันและในอนาคต มีการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองขอนแก่นตามลักษณะความโดดเด่นของแต่ละพื้นที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่ และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของจังหวัดให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงผลผลิตและบริการ ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมการบริการ สร้างและส่งมอบคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ดี พร้อมแก้ไขปัญหาของประชาชนและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของจังหวัดแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

รับฟัง ค้นหา บูรณาการ และสร้างนวัตกรรม

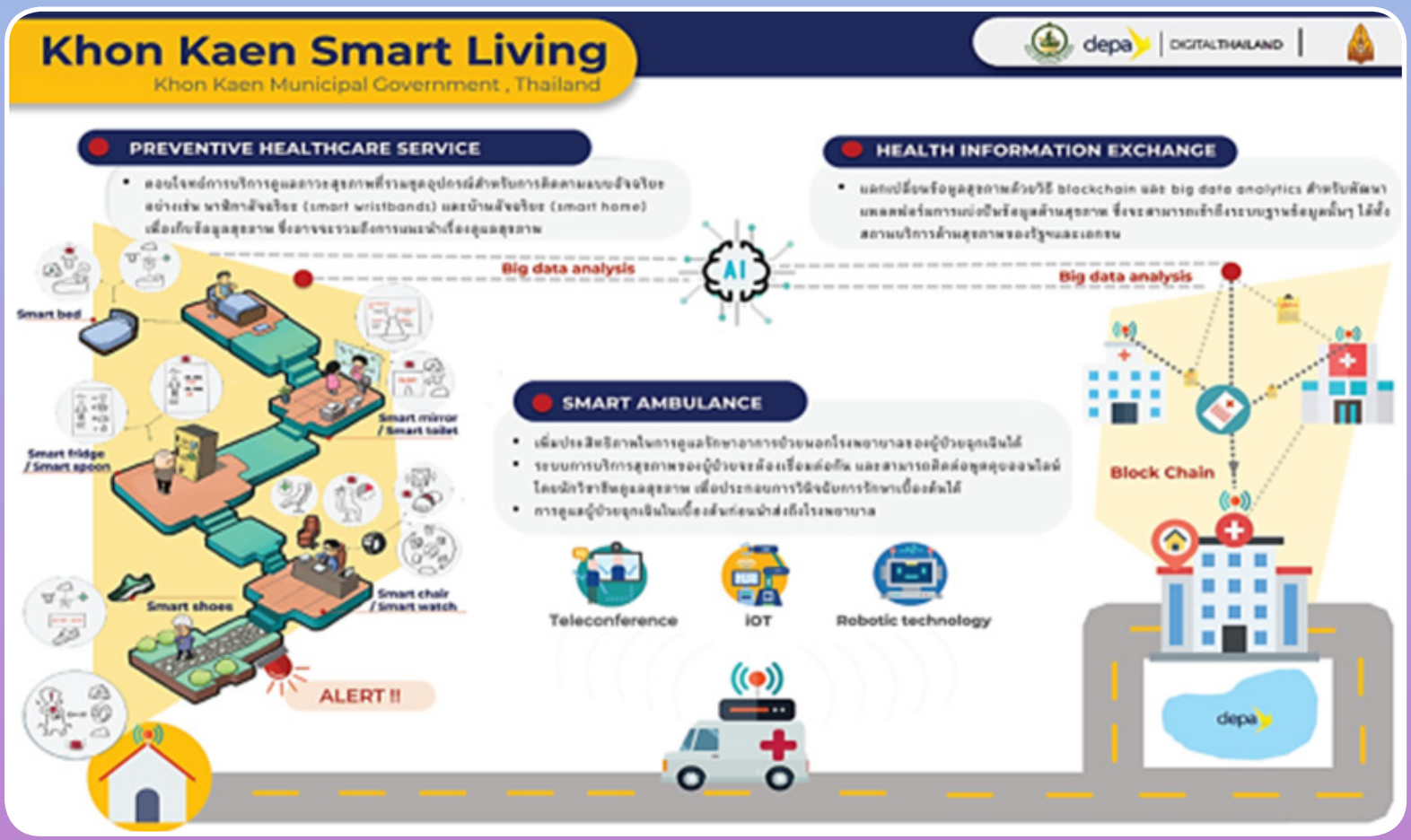
ระบบสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่นมีการกำหนด***วิธีการในการรับฟัง***และเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสื่อสารที่หลากหลาย นำ***เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการค้นหา***และรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ (เชิงรุก เช่น DIGITAL EMS Khon Kaen link ระบบ tracking Fast track AMI Stroke Sepsis เชิงรับ เช่น การรับฟังความคิดเห็นผ่าน เว็บไซต์ Internet E-mail) เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม ***บูรณาการข้อมูล***ระหว่างหน่วยงาน โดยมีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ ***เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการบริการ*** เพื่อตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจำแนกและจัดระดับความสำคัญของ***กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*** ตามพันธกิจของจังหวัด เป็น ***8 กลุ่ม*** ประกอบด้วย (1) นักท่องเที่ยว (2) เกษตรกร/กลุ่มอาชีพ (3) ประชาชนในพื้นที่ (4) ผู้สูงอายุ (5) ผู้ด้อยโอกาส (6) ผู้ใช้แรงงาน (7) ผู้ประกอบการ (8) ผู้รับการรักษาพยาบาล จำแนก***กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย***ออกเป็น ***5 กลุ่ม*** ประกอบด้วย (1) ผู้ประกอบการธุรกิจ (2) ประชาชนทั่วไป (3) ผู้นำชุมชนอาสาสมัคร องค์กร เอกชนต่าง ๆ (4) หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ (5) เครือข่ายภาคประชาชน และจากการที่จังหวัดขอนแก่นมุ่งพัฒนาจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมือง Smart City ให้ครบทั้ง 6 ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมืองที่ “ล้ำสมัย รวยปัญญา มากสินทรัพย์ สุขอย่างพอเพียง” ขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองแห่งการแสวงหาโอกาส เพื่อก้าวสู่เมืองสำคัญของโลก (Global City) จึงได้คาดการณ์***กลุ่มผู้รับบริการของจังหวัดขอนแก่นในอนาคต*** จะประกอบด้วย (1) นักเดินทางกลุ่ม MICE (2) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (3) นักลงทุน

พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม

จังหวัดขอนแก่นมุ่งสร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาระบบด้านสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยบูรณาการการทำงานด้าน Smart Living ดูแลทุกกลุ่มคนในสังคมอย่างเท่าเทียม ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง สร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข อนุรักษ์ ส่งเสริมสร้างสรรค์ ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาระบบด้านสุขภาพ เช่น พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุวัยเก๋า 4.0 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตวัยแรงงานให้มีความสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชนจังหวัดขอนแก่น คนขอนแก่นสุขภาพดี การขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะภายใต้ชื่อโครงการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อบริการด้านการสุขภาพและการแพทย์

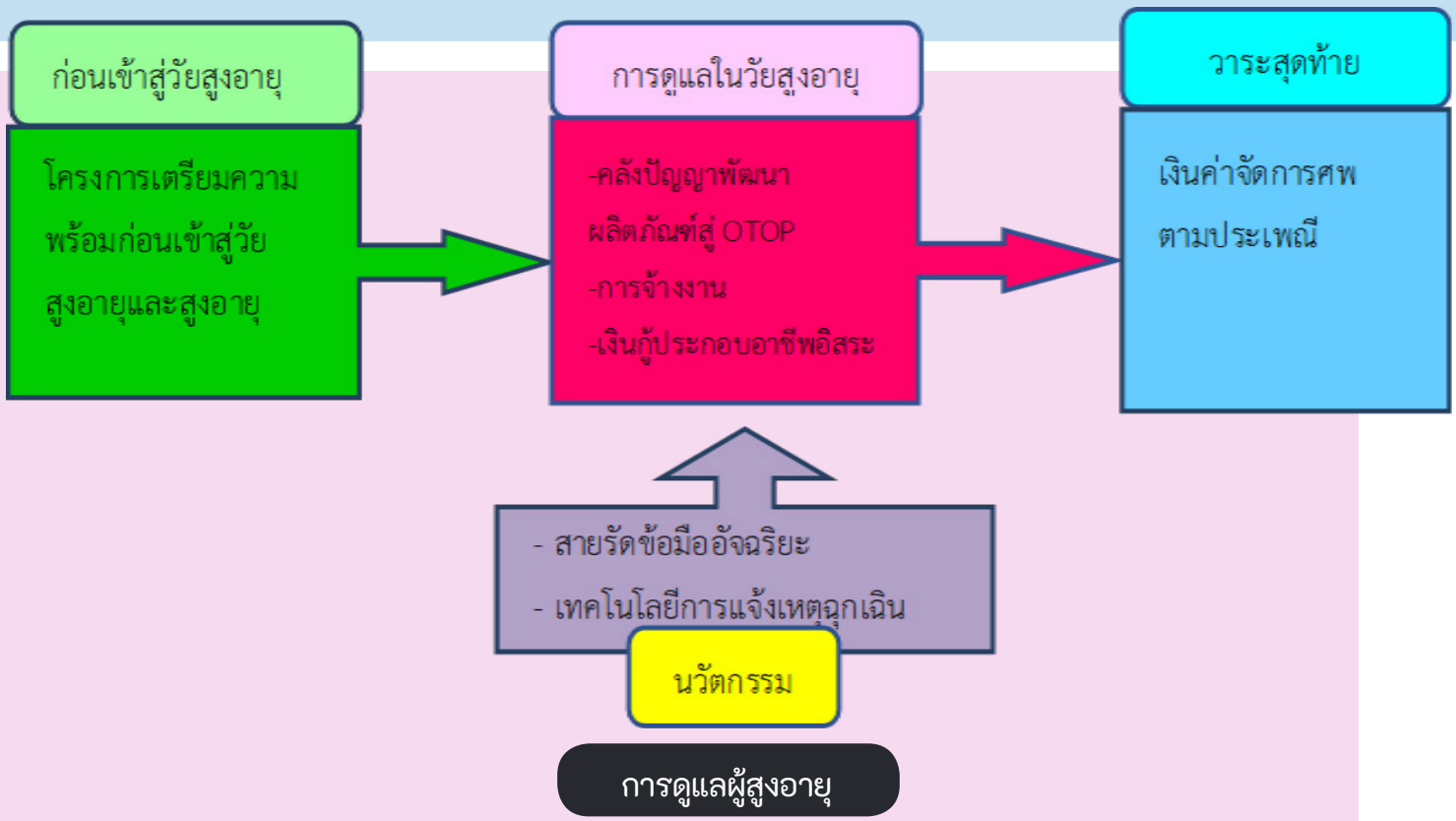
ขอนแก่นโมเดล (Smart Health & Medical Hub) เป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพและการแพทย์ได้ด้วยการอาศัยความร่วมมือแบบบูรณาการ ในหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาชน เพื่อนำไปใช้งานได้แบบมีส่วน สามารถเป็นสถานที่ทดสอบนวัตกรรมดิจิทัลสุขภาพและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดในการสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพทั้งในระดับบุคคลและผู้ให้บริการสุขภาพทั้งภาครัฐภาคเอกชน ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีมีความสุข โครงการนำร่องเพื่อขับเคลื่อน Khon Kaen Smart City ด้าน Smart Living ใช้เทคโนโลยีฉลาดและระบบอัตโนมัติในการบันทึกค่าสุขภาพของประชาชน เพื่อติดตามและดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ทันที ผ่านระบบคลาวด์ แพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลการตรวจสุขภาพและประวัติการรักษาได้อย่างละเอียด เพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ระยะแรกนำร่องที่ 17,000 คนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และจะขยายผลไป 9 อำเภอนำร่อง



ขอนแก่น Smart Living

การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ

จังหวัดขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้สูงอายุ”ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มของผู้รับบริการ โดยการวางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตเพื่อเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตั้งแต่เข้าสู่วัยสูงอายุจนวาระสุดท้าย ดังนี้ ***การเตรียมความพร้อมก่อนวัยสูงอายุ*** โครงการพัฒนาทักษะชีวิตผู้สูงอายุเตรียมเข้าสู่วัยสูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีทักษะชีวิต เข้าใจและพร้อมเข้าสู่วัยสู่อายุอย่างมีความสุข ***การดูแลในวัยสูงอายุ*** ด้านเศรษฐกิจ จัดโครงการ ภูมิปัญญาพัฒนาผลิตภัณฑ์สู่ OTOP ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีอาชีพและรายได้ ด้านสภาพแวดล้อม ส่งเสริม Smart Living โครงการ 1 ตำบลซ่อม 1 ตำบลสร้าง ร่วมมือกับ อปท. สำรวจข้อมูลผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนให้ได้รับการช่วยเหลือปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม ด้านสุขภาพ พัฒนาเครือข่าย อสม. และ อพม. ให้มีความรู้เบื้องต้นในการดูแล และเฝ้าระวังปัญหาด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ด้านสังคม เมื่อผู้สูงอายุประสบปัญหาทางสังคมได้ให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก ด้านนวัตกรรม ใช้เทคโนโลยียกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในการเก็บข้อมูลด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิต ในการเฝ้าระวังป้องกันโรค และส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ ***วาระสุดท้าย*** เมื่อผู้สูงอายุถึงแก่กรรมและญาติมีฐานะยากจนไม่มีค่าใช้จ่ายในการจัดงานศพ มีเงินช่วยเหลือเป็นค่าจัดการศพตามประเพณี ซึ่งต้องเป็นครอบครัวที่มีรายได้ตกเกณฑ์ จปฐ. หรือกรณีที่ตกสำรวจและมีฐานะยากจนต้องได้รับการรับรองจากผู้นำชุมชน จากการดำเนินการดังกล่าว ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจมีทักษะชีวิต เข้าใจและพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมีความสุข



กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

ดำรงธรรม Tracking

จังหวัดขอนแก่นมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล โดยนำระบบดำรงธรรม Tracking ที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจากระบบ Track And Trace : EMS : Thailand Post ของการไปรษณีย์ไทยที่สามารถเช็คสถานะของพัสดุได้ มาพัฒนากับการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เพื่อลดปัญหาการเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัด สามารถแจ้งผลการดำเนินการทุกขั้นตอนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยระบบ “Tracking” อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนสถานะเรื่องหลังจากร้องเรียน ทั้งนี้ ยังสามารถแจ้งเตือนประชาชนเมื่อมีการเพิ่มชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ระบบดังกล่าวยังสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 270 หน่วยงานแบบออนไลน์ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ การรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วแบบออนไลน์ สามารถ VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผลลัพธ์การใช้งานระบบฯ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยุติเรื่องเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.20 ความพึงพอใจการให้บริการผ่านเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 93.47 ความพึงพอใจการให้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 90.21 และความพึงพอใจการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 91.89