



กลุ่มมาตรการและกลไก  
รับที่ 1949  
วันที่ 8 ธ.ค. 2566  
เวลา.....

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต  
รับที่ 10609  
วันที่ 8 ธ.ค. 2566  
เวลารับ.....เวลาส่ง.....

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๒๔๓

ที่ พม ๐๖๐๗/ว ๗๓๖

วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice)

เรียน รองอธิบดี ผู้เชี่ยวชาญ เลขานุการกรม ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มหรือเทียบเท่า

ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ พม ๐๖๐๗/๖๗๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง รายงานผลการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) อธิบดีเห็นชอบและมอบหมายกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แจ้งเวียนสำนัก กอง กลุ่มและเทียบเท่า รวมทั้งหน่วยงานในสังกัด เพื่อศึกษาแนวทางและพัฒนางานตามวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) จากผลงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ นั้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขอส่งรายงานผลการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอภิรดี มีสัตย์)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เรียน ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต  
เพื่อโปรดทราบ และแผนจรจรกลุ่ม/เชบ/นปอทพพ  
สภคทจนตง

(นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์)

หัวหน้ากลุ่มมาตรการและกลไก

๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๖

ทราบ - ดำเนินการตามเสนอ

(นายศราวุธ มุลโห้)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖

-คุณทรงณ วัฒนวิ

๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๓๙๑

ที่ พม ๐๖๐๗/๖๗๘

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice)

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

### ๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ พม ๐๖๐๗/๖๐๕ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้อนุมัติหลักการโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) จากผลงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจแนวคิด หลักการ ในการพัฒนางานด้านการบริการภาครัฐ และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) เมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ชั้น ๒ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สรุปสาระสำคัญของโครงการฯ ดังนี้

๒.๑ พิธีเปิดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) โดยมี รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (นายกิตติ อินทรกุล) เป็นประธานพิธีเปิด ได้กล่าวถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ (KM) โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือ Best Practice ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ เฉพาะจากการปฏิบัติจริง ได้ผลลัพธ์ที่ดี มีประสิทธิผล บุคลากรในองค์กรได้เรียนรู้ และนำความรู้ไปปรับใช้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ Learning Organization ทำให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน รวมทั้งพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง สำหรับโครงการที่จัดขึ้นในครั้งนี้ ถือเป็นอีกก้าวหนึ่งที่สำคัญ ที่บุคลากรทุกท่าน จะได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม จากผลงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ ซึ่งถือเป็นรางวัลระดับประเทศ จากสาขาการบริการภาครัฐ ได้แก่ ผลงาน Well Station : ขยายผลคอนโดมิเนีย พัฒนาระบบจัดจ่าย กลุ่มเป้าหมายอยู่ดีมีสุข (ระดับดี) และ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ ผลงาน โนนแดงโมเดล สร้างเสริมสวัสดิการสังคม (ระดับดีเด่น) ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครราชสีมา ผลงาน ห้องเช่าคนละครึ่ง ที่พึ่งคนไร้บ้าน (ระดับดี) และผลงานประเภทรุ่นผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ (ระดับดีเด่น) โดยมี คุณลำพูน โมรานอก เป็นแกนนำสำคัญของกรมฯ ในการขับเคลื่อนผลงานโนนแดงโมเดล สร้างเสริมสวัสดิการสังคม

๒.๒ การมอบโล่รางวัลเลิศรัฐ และประกาศนียบัตร ให้กับ หน่วยงานและบุคคลต้นแบบด้านการพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ มอบโล่รางวัลเลิศรัฐ ของผลงาน โนนแดงโมเดล สร้างเสริมสวัสดิการสังคม (ระดับดีเด่น) และประกาศนียบัตรให้กับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครราชสีมา หน่วยงานต้นแบบด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

- ลำดับที่ ๒...

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครราชสีมา จึงสนับสนุนให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคม เข้าถึงสวัสดิการสังคมโดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในลักษณะ “พื้นที่นำ หน่วยงานหนุน” ทำให้เกิดการดำเนินงานในรูปแบบ “โนนแดงโมเดล สร้างเสริมสวัสดิการสังคม” ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยมี อพม. อสม. ผู้นำชุมชน อบท. ตัวแทนผู้ประสบปัญหาทางสังคม และประชาชนจิตอาสา ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานในพื้นที่ ดังนี้ (๑) การรวบรวมข้อมูล เช่น ข้อมูลประชากร ข้อมูลการดำรงชีพ ทูทางสังคม นโยบายของหน่วยงาน ในพื้นที่ และข้อมูลพื้นที่ (๒) คัดกรองข้อมูลเพื่อจำแนกผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่โดยจำแนกเป็นกลุ่มสี ได้แก่ สีเขียว คือ ครอบครัวที่มีปัญหาด้านรายได้อาชีพ หรือมีคนในครอบครัวเจ็บป่วย สีส้ม คือ ครอบครัวที่มีปัญหาด้านรายได้อาชีพ หรือมีคนในครอบครัวเจ็บป่วย และมีผู้อยู่ในภาวะพึ่งพิง และ สีแดง คือ ครอบครัวที่มีปัญหาด้านรายได้อาชีพ หรือมีคนในครอบครัวเจ็บป่วย และมีผู้อยู่ในภาวะพึ่งพิง เข้าไม่ถึงสิทธิ และขาดศักยภาพในการดำรงชีพ (๓) ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสภาพปัญหารายครัวเรือน เพื่อรับฟังสภาพปัญหาและความต้องการ กรณีที่มีปัญหาไม่ซับซ้อน เครือข่ายจะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (๔) จัดทำแผนพัฒนารายครัวเรือน เพื่อกำหนดเป้าหมาย และวางแผนให้การช่วยเหลือรายครัวเรือน (๕) ขับเคลื่อนงานตามแผนพัฒนารายครัวเรือน โดยแบ่งเป็น แผนระยะสั้น คือ ดำรงชีพรอด ปากท้องกินอิ่ม นอนหลับ โดยมี “กองทุนชุมชน” เป็นศูนย์กลางรวบรวมเครื่องอุปโภคบริโภค ภายอุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น แผนระยะกลาง คือ ดำรงชีพได้ มีรายได้พอเลี้ยงตนเองได้ โดยมี “กลุ่มสะพานบุญโนนแดง” พ่อค้าแม่ค้า สถานประกอบการในพื้นที่ จ้างงานรายวัน เพื่อให้มีรายได้เลี้ยงปากท้อง และแผนระยะยาว คือ ดำรงชีพมั่นคง มีอาชีพรายได้มั่นคง มีกิน มีเก็บ สามารถปลดหนี้ได้โดยมีการฝึกอาชีพให้เงินทุนประกอบอาชีพ และช่วยซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ให้ความurance มั่นคง ปลอดภัยและ (๖) ร่วมกันลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย

ผลลัพธ์ในการดำเนินงาน ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ๔๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เข้าถึงสวัสดิการ บริการของรัฐและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ประสบปัญหาร้อยละ ๓๐ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดีขึ้น เช่น เลิกดื่มสุรา มีการดูแลสุขภาพ และประกอบอาชีพ เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกมิติ ซึ่งได้แก่ ด้านอาชีพและรายได้ ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการเข้าถึงสวัสดิการ และด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งมีเครือข่ายจิตอาสาครอบครัว ๑๗ หมู่บ้าน สะท้อนภาพการทำงานแบบพื้นที่จัดการตนเองอย่างเป็นรูปธรรม และมีฐานข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ เกิดการบูรณาการการทำงาน ช่วยลดภาระงบประมาณในการดำเนินงาน เช่น การพาไปโรงพยาบาล พาไปทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น มีผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่สามารถพัฒนาตนเองจากผู้รับ เป็น ผู้ให้ และสามารถพึ่งพาตนเองได้ ๑๑ ราย

๒. ผู้อภิปราย นางลำพูน โมรานอก ผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ ของผลงานด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทสัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม จากผลงานโนนแดงโมเดล สร้างเสริมสวัสดิการสังคม (ระดับดีเด่น) สรุปรประเด็นสำคัญ ดังนี้

จุดเริ่มต้นของการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เนื่องจากเห็นปัญหาความยากลำบากของคนในพื้นที่ และได้รับการผลักดันให้เป็นประธาน อพม.ระดับอำเภอ จึงมีโอกาสได้ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครราชสีมา ทีมงาน One Home และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือให้คนลำบากในพื้นที่มีชีวิตที่ดีขึ้น

“ป่าหู” ...

(๓) จัดทำโมเดล “ห้องเช่าคนละครึ่ง ที่พึ่งคนไร้บ้าน” ซึ่งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) และ สสส. จะสมทบเงินในกองทุน ๖๐% ของค่าเช่าห้อง และคนไร้บ้านที่เข้าร่วมโครงการสมทบทุนอีก ๖๐% ของค่าเช่าห้อง ส่วนเกิน ๒๐% จะสมทบเข้ากองทุนเพื่อให้เกิดเงินทุนหมุนเวียน เกิดความยั่งยืนและสามารถขยายผลเพื่อช่วยคนไร้บ้านคนอื่นได้อีกต่อไป โดยคนไร้บ้านมีส่วนในการพัฒนาบริการของตนเอง กำหนดรูปแบบการช่วยเหลือโดยกลุ่มคนไร้บ้าน ซึ่ง พส. เป็นผู้จัดการรายกรณี โดยจัดลำดับความสำคัญของปัญหา เป็นรายด้านทั้งด้านสุขภาพ การพักอาศัย เงิน งาน สิทธิต่าง ๆ ประสานการมีส่วนร่วม วางแผนพร้อมเสนอบริการทางเลือก จากนั้นนำแผนมาประชาคมคนไร้บ้านเพื่อร่วมตัดสินใจ และเป็นเจ้าของดำเนินงาน

ผลลัพธ์ในการดำเนินงาน ทำให้กลุ่มคนไร้บ้านจำนวน ๓๗ คน ได้เข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานตรงตามความต้องการ มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่ง ใกล้แหล่งงาน มีสุขภาพร่างกายที่ดีขึ้น ปลอดภัย มีความสุข และเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพ และรับผิดชอบต่อผู้เข้าร่วมโครงการคนอื่น ๆ ส่งผลให้ภาครัฐหรือองค์กรลดต้นทุนในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้คนไร้บ้านในพื้นที่หัวลำโพง ร้อยละ ๑๐๐ มีมุมมองต่อภาครัฐหรือองค์กรลดต้นทุนในการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้นคนไร้บ้านในพื้นที่หัวลำโพง ร้อยละ ๑๐๐ มีมุมมองต่อภาครัฐหรือองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีการเข้าหา ปกษาหารือ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งเข้าเฝ้าระวัง และมีระบบสังคมเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไร้บ้าน ทำให้สังคมได้รับรู้ถึง ธรรมชาติของคนไร้บ้าน และมีทัศนคติที่ดีขึ้น ต่อมุมมองการใช้ชีวิต และการเผชิญกับ ฝันร้ายของคนไร้บ้าน ในทิศทางที่ดีขึ้น ยอมรับในตัวตนของคนไร้บ้านมากขึ้น และมีความเข้าใจต่อการอยู่ร่วมกันกับคนไร้บ้านมากขึ้น

๔. ผู้อภิปราย นายกันย์ บัวชื่น หัวหน้ากลุ่มการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จากกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพ ผลงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านบริการภาครัฐ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ผลงานขยายผลมาตรฐานการบริการ “Well Station : ขยายผลคอนโดโดยา พัฒนาระบบจัดจ่าย กลุ่มเป้าหมายอยู่ดีมีสุข” สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

จุดเริ่มต้นจากผลงาน “คอนโดโดยา บ้านประจวบโชค”สู่การขยายผลงาน : “Well Station : ขยายผลคอนโดโดยา พัฒนาระบบจัดจ่าย กลุ่มเป้าหมายอยู่ดีมีสุข” พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการยาของผู้ใช้บริการ ให้มีความถูกต้องมากขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของทั้งสถานคุ้มครองฯ โรงพยาบาลภาคประชาชน และอาสาสมัคร และขยายผลให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน เน้นรูปแบบการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบการรับยา จัดยา และนำส่งยาให้แก่ผู้ใช้บริการภายในสถานคุ้มครองฯ

รูปแบบการให้บริการของผลงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ (๑) นักสังคมสงเคราะห์ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการประเมินผู้ใช้บริการเบื้องต้น ทั้งทางกาย จิต และสังคม เพื่อวางแผนในการให้ความช่วยเหลือเป็นรายกรณี (๒) จัดล็อกเกอร์ หรือวัสดุอื่น ๆ ที่เรียกว่า “คอนโดโดยา” (๓) กำหนดคลังสำหรับใส่ยา รวมทั้งกำหนดตู้ยา แยกเป็นอาคารที่ผู้ใช้บริการพักอาศัยอยู่ เป็นสีตามอาคาร (๔) กำหนดการจ่ายยาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลประจำอาคารจะมารับยาในแต่ละวันที่คอนโดโดยาเพื่อนำไปแจกจ่ายให้ผู้ใช้บริการรับประทานตามแพทย์สั่ง (๕) ติดตามผลผ่านการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ให้กับผู้ใช้บริการที่มีอาการทางจิตเวช ซึ่งเป็นบริการที่มีการยกระดับการให้บริการจากการจัดจ่ายยาในภาพรวม นอกจากนี้มีกลไกสำหรับการติดตามประเมินผลการให้บริการ ได้แก่ ติดตามและประเมินผลโดยคณะกรรมการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม ซึ่งมีผู้แทนสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิร่วมตรวจประเมิน มีคณะนิเทศติดตามงาน ลงพื้นที่กำกับติดตามคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ส่วนกลาง กองคุ้มครองฯ มีการประชุม กำกับติดตาม และลงพื้นที่เพื่อประเมินอย่างใกล้ชิด

**- ภาครัฐต้องปรับตัวตามหลักแนวคิด ๖ ประเด็น ประกอบด้วย**

(๑) New way of thinking คือ การคิดให้เร็ว ฉับไว ทันต่อเหตุการณ์ (๒) New way of communication คือ การสื่อสารที่ตรงประเด็นเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การใช้ช่องทางดิจิทัล และสร้างการมีส่วนร่วม (๓) New way of working คือ การมุ่งสู่ผลลัพธ์ ลดระยะเวลาการให้บริการ ลดกฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่จำเป็น (๔) New way of living คือ การพึ่งพาตัวเองได้มากขึ้น ปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น รมั้ตระวัง เรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น (๕) New expectation คือ การบรรลุความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการ การคาดการณ์อนาคต และ (๖) New way of winning คือ การปรับกลยุทธ์การจัดการ การบริหารงานภาครัฐ รูปแบบใหม่ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

**- แนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการ** ภาครัฐต้องมีช่องทางการบริการ ที่สะดวกทันสมัย มีข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง มีบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และพัฒนางานบริการ ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงของการทุจริต

**(๒) ตัวอย่างกลไกขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการภาครัฐ**

**- การขับเคลื่อนโดยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘** เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อแก้ปัญหาความไม่สะดวกต่าง ๆ ของการอนุมัติ อนุญาต ที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยเรื่องดังกล่าวอยู่เป็นจำนวนมาก รวมถึงความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของขั้นตอนการอนุมัติ อนุญาต ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญของการให้บริการ ภายใต้แนวคิด เร็วขึ้น (Faster) ง่ายขึ้น/สะดวกขึ้น (Easier) ค่าใช้จ่ายที่ถูกลง (Cheaper) โปร่งใส และทันสมัย (Smarter)

**- การพัฒนางานบริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”** โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบให้บริการแก่ประชาชนที่ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง” เพื่อยกระดับการให้บริการ และให้ข้อมูลภาครัฐครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานเข้ามาให้บริการ ณ จุดเดียว และทำให้ประชาชนสามารถรับบริการผ่านระบบดิจิทัลได้แบบ End-to-End-Process ตามแนวคิด “รู้ ยื่น จ่าย รับ” ตามช่วงชีวิตของประชาชนในการติดต่อราชการ ตั้งแต่เด็กแรกเกิด นักเรียน นักศึกษา วัยทำงาน ผู้ว่างงาน ประชาชนทั่วไป ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้และด้อยโอกาส ผู้ป่วย และผู้ประสบความเดือดร้อน

**- นวัตกรรมจบปัญหาเมืองในแพลตฟอร์มเดียว ด้วย Traffy Fondue** ระบบบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีแพลตฟอร์มและปัญญาประดิษฐ์ ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ โดยพัฒนาแพลตฟอร์มรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมือง ที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลพื้นที่ของตนเอง ด้วยการแจ้งปัญหาที่พบผ่าน Line Chatbot ซึ่งปัญหาจะถูกวิเคราะห์และส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เช่น แก้ไขปัญหาเร็วขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหา ลดค่าใช้จ่ายจากการรับแจ้งแก้ปัญหาล่าช้า และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ลดเวลาแจ้งปัญหา และลดค่าใช้จ่าย

**(๒) ภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย (Open Governance and Meaningful Participation : OG & MP) ในการพัฒนาระบบราชการ**

- แนวคิดการสร้างระบบนิเวศภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย หมายถึง การเปิดเผยและส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน หน่วยงานของรัฐมีความรับผิดชอบและมีความพร้อมในการถูกตรวจสอบ รวมถึงเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในทุกกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อประเด็นสาธารณะ และเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศอย่างมีความหมาย โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมของกลุ่มทางสังคม ประกอบด้วย (๑) ความโปร่งใส (Transparency) คือ การเปิดเผยข้อมูลสำคัญของภาครัฐ เพื่อใช้ประโยชน์ (๒) การเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม (Participation) คือ เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามประเมินผล (๓) การมีความรับผิดชอบ (Accountability) คือ หน่วยงานมีความรับผิดชอบ และมีความพร้อมในการถูกตรวจสอบ และ (๔) ความเท่าเทียมของกลุ่มทางสังคม (Inclusiveness) คือ การเปิดเผยข้อมูล และเปิดให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- องค์ประกอบภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย ประกอบด้วย ๘ ข้อสำคัญ ได้แก่ (๑) เปิดเผยข้อมูลภาครัฐให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจ และเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ ทำให้เกิดความโปร่งใสในระบบราชการ (๒) นโยบายและกฎหมายที่เอื้อต่อการเปิดระบบราชการ (๓) การสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อสร้างให้เกิดรูปแบบการทำงานที่เน้นความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมจากคนทั้งในองค์กรและภาคส่วนอื่น เพื่อให้เกิดความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ กับภาครัฐ (๔) การสนับสนุนองค์ความรู้และทรัพยากรให้แก่ประชาชนผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ เช่น ส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้ระเบียบกฎหมาย และเข้าใจบทบาทหน้าที่ (๕) การพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐานโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะในช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ (๖) การติดตามนโยบายของภาครัฐ การร่วมสร้างระบบติดตามและประเมินผล รวมทั้งรายงานความคืบหน้าการดำเนินนโยบาย และ (๗) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วม

**- ปัจจัยที่ส่งผลให้การมีส่วนร่วมเกิดความยั่งยืน**

๑) กลไกการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ มีนโยบายที่ต่อเนื่อง มีผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานรับผิดชอบ มีระบบหรือแผนการติดตามผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีงบประมาณ มีการสนับสนุนความรู้ และจัดกิจกรรมให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

๒) มีโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับความร่วมมือ (Collaborate)

๓) รูปแบบการดำเนินโครงการ โดยมีการทำงานในรูปแบบคณะทำงานติดตามและประเมินผล และกำหนดบทบาทความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดกรอบ นโยบาย แผน เป้าหมาย และมีบรรทัดฐานการตัดสินใจหรือค่านิยมในการทำงานเรื่องต่าง ๆ ร่วมกัน

๔) มีเครือข่าย...



ที่ พม ๐๖๐๗/๖๗๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice)

ความเร่งด่วน ปกติ

#### การดำเนินการ

ส่งจาก: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้ส่ง: นางสาวนิตยา ไบปก

วันเวลาส่ง: ๒๔ พ.ย. ๒๕๖๖ ๑๘:๐๐

อธิบดี	
เลขรับ	๘๒๔๖
วันที่	๓๐ พ.ย. ๒๕๖๖
เวลา	๐๘:๑๐

ส่งจาก: อธิบดี

ผู้ส่ง: นายปัญญาพล เผือกสวัสดิ์

วันเวลาส่ง: ๑๓ ธ.ค. ๒๕๖๖ ๑๗:๔๑

ดำเนินการตามเสนอ

(นางจตุพร โรจนพานิช)

อธิบดี

๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๖ เวลา ๑๕:๔๕

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	
เลขรับ	
วันที่	๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๖
เวลา	๐๘:๓๘

ส่งจาก: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มอบคุณราชชนันท์

มอบ ราชชนันท์

( ปิดเรื่อง วันที่ ๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๖ ๐๙:๕๐ )

(นางสาวอภิรดี มีสัจย์)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๖ เวลา ๑๗:๓๒