

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
19-IN-52-GE-WSP-A: Workshop on Delivering Citizen-centered Public Service and Driving
Innovation

7-11 October 2019 (five days)

เมือง Manila ประเทศ Philippines

จัดทำโดย

นายนครินทร์ สุวรรณแสง

นักวิชาการพยาบาลชำนาญการ กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วันที่ 10 ธันวาคม 2562

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ ที่มาของโครงการ

จากแนวคิดของการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน ได้มีการเน้นการพัฒนาแนวทางการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางมากและมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาช่วยในการให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐให้เป็นการบริการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติการให้บริการสาธารณะที่ดี และแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงได้มีการจัดประชุมการปฏิบัติการครั้งนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

การประชุมเชิงปฏิบัติการนี้จะเป็นการนำเสนอแนวคิดการให้บริการสาธารณะและการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลในภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้:

1. เพื่อเชื่อมต่อระหว่างการบริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางกับนวัตกรรมดิจิทัล โดยการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในระหว่างผู้เข้าร่วมประชุม
2. ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่(NPM) และการบริหารปกครองภาครัฐแนวใหม่ (NPG) ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. แลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

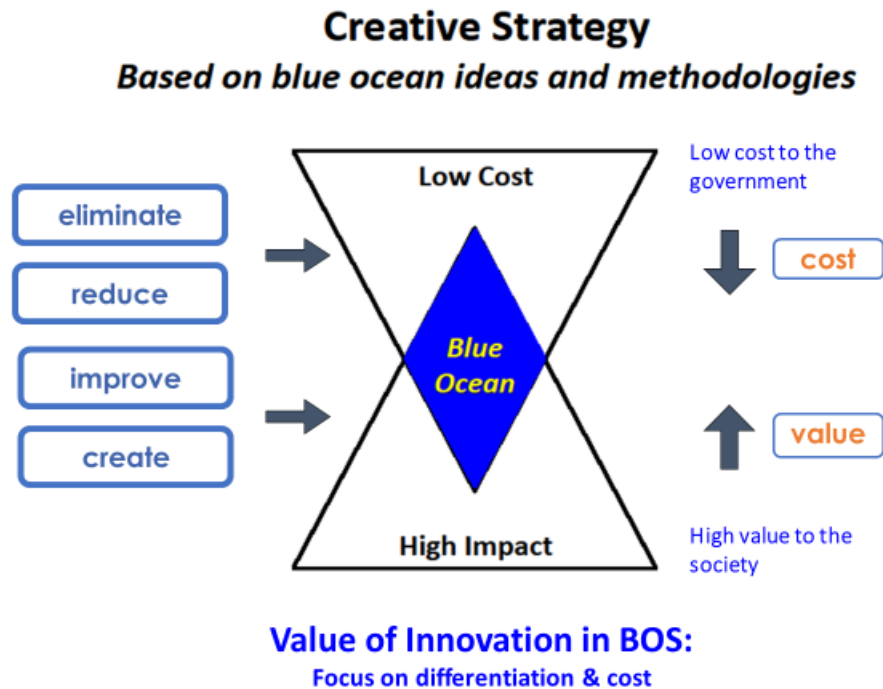
List of Resource Persons / Experts

Resource Person

- Australia
Prof. Dr. Noore Alam Siddiquee
Associate Professor of Public Administration
College of Business, Government and Law
Flinders University
Bedford Park, Adelaide
South Australia, 5001
Telephone: 61-8-8201-2302
Fax: 61-8-8201-3350
e-Mail: noore.siddiquee@flinders.edu.au
- Malaysia
Prof. Datuk Dr. John Antony Xavier
Professor
Putra Business School
Universiti Putra Malaysia
43400, UPM Serdang
Selangor
Telephone: 60-13-385-5123
e-Mail: johnantony@putrabs.edu.my
- Sri Lanka
Prof. Modarage Thilakasiri
Former Director General
Sri Lanka Institute of Development Administration
Chairman
Highflyer Global (PVT) Ltd.
7/4, Biyagama Road, Thalwatta
Gonawala(WP)
Telephone: 94-11-291-1029
e-Mail: thilak@highflyer.lk

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย

การบรรยายหัวข้อ BLUE OCEAN STRATEGY: DEVELOPING NOVEL SOLUTIONS IN PUBLIC SERVICES



แนวคิดนี้มาจากนักวิชาการสองคือ W. Chan Kim และ Renee Mauborgne ซึ่งเป็นอาจารย์จาก INSEAD สถาบันทางด้านบริหารธุรกิจชื่อดังในฝรั่งเศส ทั้งสองท่านได้ร่วมกันเขียนบทความที่นำไปสู่เรื่องของ Blue Ocean ในวารสาร Harvard Business Review และออกเป็นหนังสือชื่อ Blue Ocean Strategy

Blue Ocean Strategy เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันแบบดั้งเดิมโดยผู้ประกอบการต้องพยายามพัฒนาสินค้าให้มีความแตกต่าง หรือต้องสร้างความต้องการใหม่ๆ (New Demand) ขึ้นมาเสมอโดยใช้นวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งเปรียบเทียบกับทะเลสีครามสวยงาม ซึ่งตรงกันข้ามทะเลเลือดหรือการแข่งขันอย่างดุเดือดของธุรกิจที่เราพบเห็นอยู่ทั่ว ๆ ไปในปัจจุบัน กล่าวคือ มุ่งเน้นในการเอาชนะคู่แข่งอื่น ๆ เพื่อที่จะแย่งชิงลูกค้ามาให้ได้มากที่สุด และทำให้ได้กำไรมากที่สุด แนวคิดนี้เป็นแนวคิดการสร้างและพัฒนา นวัตกรรมเชิงคุณค่าที่เน้น High impact, low cost, rapid execution โดยอาศัยการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การยกเลิก (Eliminated) การให้บริการบางอย่างที่ผู้ให้บริการคิดว่าจำเป็น แต่ผู้รับบริการอาจไม่ต้องการ ต้องค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการที่แท้จริง

2. การลด (Reduced) การนำเสนอคุณค่าของสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยการลดปัจจัยหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป

3. การเพิ่ม (Raised) เพิ่ม/ค้นหาปัจจัยหรือการให้บริการที่มากกว่าเดิม แต่ใช้ต้นทุนเท่าเดิมหรือน้อยกว่าเดิม

4. การสร้าง (Created) เน้นการสร้างคุณค่าบางประการที่ไม่เคยมีการนำเสนอ ในบริการเพิ่มเน้นความมีคุณค่าที่แตกต่างหรือมีความเฉพาะตัว

ตัวอย่างการนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

การให้ประชาชนรับยาใกล้บ้าน เป็นกระบวนการให้บริการสาธารณสุขที่สร้างคุณค่าที่แตกต่างและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ลดความแออัดของผู้ป่วยที่ต้องรอรับยาในโรงพยาบาล ลดเวลาการเดินทาง เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ป่วย

บรรยายหัวข้อ The New Public Management

ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณสุข การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM Principles (Hood))

1. Hands-on professional management คือ ใช้มืออาชีพมาจัดการ คือเน้นผู้รับผิดชอบ ๆ ต้องเป็นมืออาชีพ
2. Explicit standards and performance measures คือ กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
3. Greater emphasis on output controls คือ มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ คือ เมื่อมอบอำนาจไปแล้วจะสนใจผลลัพธ์ไม่สนใจวิธีการ
4. Disaggregation of public sector units คือ แยกองค์การให้เล็กลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ

5. Competition in the public sector คือ ใช้การแข่งขันผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง
6. Private sector management tools คือ ใช้วิธีการ/เครื่องมือของภาคเอกชน มาช่วยบริหารจัดการ
7. Efficiency in resource use คือ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

การประยุกต์ใช้แนวคิดการการพัฒนาประเทศไทย 4.0

เพื่อรองรับนโยบาย ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐ ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนี้

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)
2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)
3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิรูประบบราชการยุคใหม่ อย่างน้อย ๓ ประการ คือ

1. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน หรือทำงานด้วยกัน ไปสู่การร่วมมือกัน เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”
2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการใหม่ หรือศึกษาเรื่องใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด

บรรยายหัวข้อการวัดประสิทธิภาพการให้บริการที่เน้นผู้รับบริการ (Measuring Performance in the Public Sector: A Customer-Centric Approach)

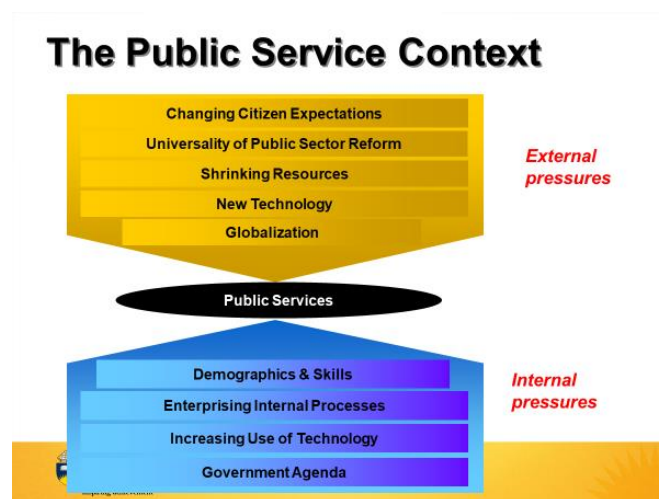
แนวทางการวัด ได้แก่

1. กระบวนการนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ และเงินสนับสนุน Inputs (human, material and financial resources)
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ (Throughput) ได้แก่ วิธีการ โปรแกรม หรือกิจกรรมที่มาจัดให้บริการภาครัฐ (activities, processes, programs)
3. ผลผลิต (Outputs) ได้แก่ การบริการที่ดี (goods and services produced)
4. ผลลัพธ์ (Outcomes) ได้แก่ บริการที่มีคุณค่าเชิงสังคมและประชาชนได้รับบริการที่ดี (impact on society)

ข้อพึงระวังในการวัดประสิทธิภาพ (Pitfalls of Measurement)

1. Ratchet effect – pressures prompt managers to set low targets
2. Performance paradox: Recipe for manipulation, gaming and cheating (NAPLAN, GTP examples)
3. Goal displacement- employees change behaviour to meet targets (teaching for tests, serving easy to serve clients...)
4. What gets measured gets done, what does not get measured, is not done
5. It fosters compliance and busy work rather than commitment & public value

บรรยายหัวข้อการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric Services)

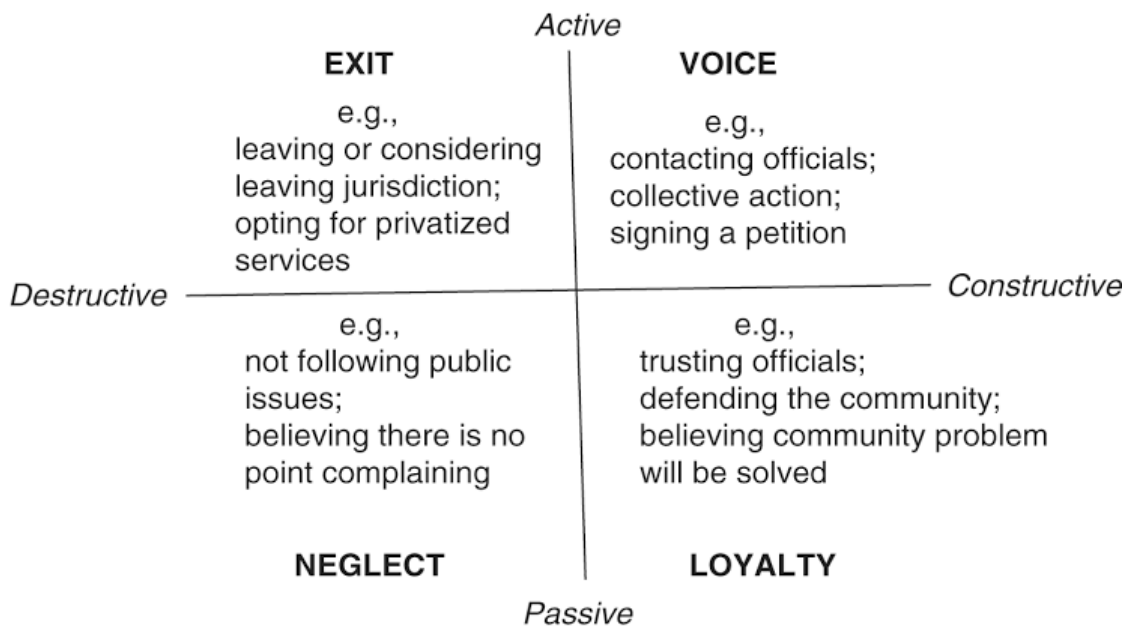


คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของการให้บริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
- 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันและกันอย่างเป็นเอกภาพ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์ และการตัดสินใจในการทำงาน
- 5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย
- 6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ
- 7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- 8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง
- 9) บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
- 10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การประเมินผลของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามทฤษฎี (Hirschman's Exit, Voice & Loyalty Framework)

ตามทฤษฎี Exit-Voice Theory ของ Hirschman อธิบายว่า เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ พฤติกรรมที่ลูกค้าจะแสดงออกมี 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ การร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ขายสินค้าหรือบริการ นั้นๆ (Voice) ซึ่งกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเป็นกลุ่มที่บริษัทยังมีโอกาสจะรักษาไว้ได้ ขณะที่อีกแนวทางหนึ่งคือ การเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง (Exit) ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะสะท้อนออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีในสินค้า หรือบริษัท ซึ่งปัจจัยตัวหลังจะถือว่าเป็น ตัวแทน (Proxy) ของกำไรของบริษัทหรือการให้บริการนั่นเอง ดังจะเห็นได้จากภาพด้านล่าง



บรรยายหัวข้อ Digital Government

Perri-6's four-way characterization

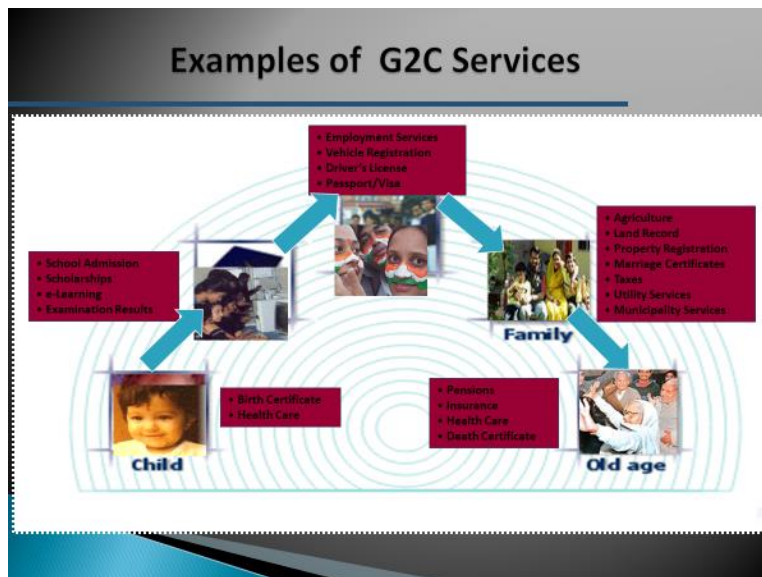
1. **E-services** - การให้บริการข้อมูลและบริการออนไลน์
2. **E-management**- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. **E-governance**- วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลงานของภาครัฐ และปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีจะนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ
4. **E-democracy**- สังคมประชาธิปไตยที่มีความโปร่งใสโดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย (หากให้ความสำคัญไปที่ตัวเทคโนโลยี) ความโปร่งใสในการบริหารงานของรัฐบาล เสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของสาธารณะในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ในประเด็นสำคัญ ๆ ที่รัฐบาลไม่ใช่เพียงผู้มีอำนาจในคิด ตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียว

Digital Government: ประเด็นที่สำคัญ (Critical Interactions)

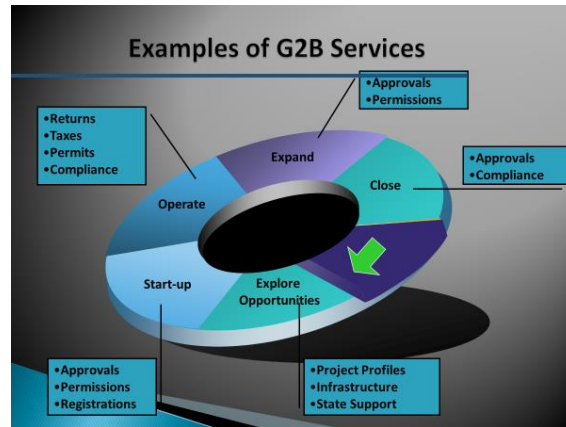
ประเภทของการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. การให้บริการภาครัฐสู่ภาครัฐ Government-to-Government (G2G) เป็นรูปแบบการทำงานที่แต่ละหน่วยงานในภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยมีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสารสนเทศระหว่างหน่วยงานของกระทรวงต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งการเชื่อมโยงไปที่หน่วยงานระดับท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อลดระยะเวลาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลของทางราชการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. การให้บริการภาครัฐสู่ภาคเอกชน Government-to-Business (G2B) เป็นรูปแบบการให้บริการของรัฐบาลต่อภาคธุรกิจ โดยภาคธุรกิจสามารถค้นหาข้อมูลหรือทำธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ ของหน่วยงานรัฐได้
3. การให้บริการภาครัฐสู่ประชาชน Government-to-Citizens (G2C) ประชาชนสามารถใช้บริการค้นหาข้อมูลหรือดำเนินธุรกรรมโดยผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐได้

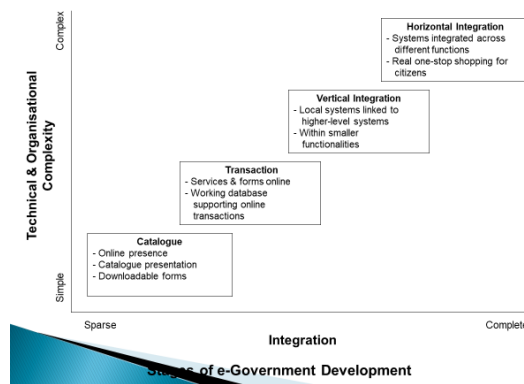
ตัวอย่างการให้บริการภาครัฐสู่ประชาชน Government-to-Citizens (G2C)



ตัวอย่าง การให้บริการภาครัฐสู่ภาคเอกชน Government-to-Business (G2B)



Stages of e-Government Development



การแบ่งระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นตัววัดความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีการจัดแบ่งไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นให้ข้อมูล (Information) เป็นระยะเริ่มแรก โดยทุกส่วนราชการต้องจัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

ขั้นที่ 2 ให้บริการโต้ตอบกับประชาชน (Interaction) เป็นการพัฒนาระบบต่อจากระยะแรก โดยขั้นที่ 2 นี้ นอกจากจะมีการบริการข้อมูลแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถทำการค้นหาข้อมูลและให้บริการสอบถามข้อมูลควบคู่ไปด้วย

ขั้นที่ 3 ทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ได้ (Interchange Transaction) เป็นขั้นที่ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ เช่น การชำระภาษี โดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การบูรณาการ (Integration) เป็นการนำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมารวมกัน เพื่อที่ว่าผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาทำธุรกรรมได้ภายในหน้าต่างเดียว

ขั้นที่ 5 ระดับการทำงานที่ชาญฉลาด (Intelligence) เป็นขั้นตอนสุดท้าย โดยเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้น เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งซอฟต์แวร์สามารถดึงข้อมูลได้ทันทีเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง

การศึกษาดูงานแต่ละแห่ง (ถ้ามี) พร้อมแนบภาพประกอบ

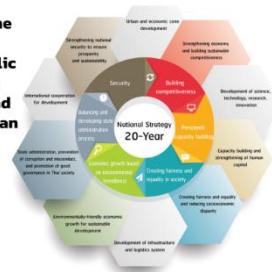
ในการประชุมเชิงปฏิบัติการมีการจัดให้ศึกษาดูงานที่ Local Government Unit Of Carmona, Cavite เป็นศูนย์การพัฒนาศักยภาพผู้พิการ โดยการบริหารจัดการโดยหน่วยงานท้องถิ่นที่พัฒนาและให้บริการสาธารณะที่เน้น Community-based สามารถส่งเสริมและพัฒนาผู้พิการให้สามารถช่วยเหลือตนเองและพึ่งพาตนเองได้ และสามารถอยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชนและสังคมได้อย่างมีความสุข และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ได้จากการศึกษาดูงาน



ตัวอย่างการนำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Country Paper) ด้านสาธารณสุข “คลินิกหมอครอบครัว”



Alignment between the 20-Year National Strategic Plan for Public Health and the 12th National Economic and Social Development Plan



- New Public Service (NPS) compound are:
- (1) serving the citizens, not customers
 - (2) searching for the public interest
 - (3) value citizenship over entrepreneurship
 - (4) thinking strategically and acting democratically
 - (5) recognizing that accountability is not simple
 - (6) serving rather than steering and
 - (7) value people, not just productivity.

Figure 1. Primary care cluster model in Thailand

How to public service has gotten closer to citizens

- ### How to driving innovation
1. national R&I policy unit
 2. funding agencies
 3. research units
 4. standards accreditation and testing units
 5. users of R&I result.

Growth mindset



System+Technology support

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

1. ประโยชน์ต่อตนเอง

ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลที่ช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการพยาบาลที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการดูแลแบบองค์รวม สอดคล้องกับนโยบายคลินิกหมอครอบครัว ของกระทรวงสาธารณสุข

2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

ได้แนวคิดจากกระบวนการสร้างนวัตกรรมบริการเชิงคุณค่า ที่มุ่งเน้นการให้บริการเฉพาะราย สามารถนำมาออกแบบแนวทางประกันคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข และการประกันคุณภาพการบริการพยาบาล ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการบริการสาธารณสุขในยุคดิจิทัล

3. ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้น ๆ

มีการบรรยายเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตทางการพยาบาล ตามแนวคิดกลยุทธ์ นำนํ้าสี่ครามให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมเชิงคุณค่าเน้นการให้บริการพยาบาลที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

มีการนำเสนอแนวคิดนวัตกรรมบริการเชิงคุณค่าทางการพยาบาลเกี่ยวกับแนวคิดคลินิกหมอครอบครัว : แนวคิดและการจัดการตามบทบาทพยาบาล โดยการตีพิมพ์ในวารสารสภาการพยาบาล ซึ่งเป็นแนวคิดการให้บริการสาธารณสุขภาครัฐแนวใหม่