

## รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ

Project 22-CP-44-GE-TRC-A:

Development of Public-sector Productivity Specialists

ระหว่างวันที่ 16 – 20 พฤษภาคม 2565

โดย Development Academy of the Philippines and APO Secretariat

จัดทำโดย นายสายชล คล้อยเอี่ยม

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ กรมอนามัย

วันที่ 18 กรกฎาคม 2565

### ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

(ควรมีความยาวเพียงพอกับเนื้อหาสาระ องค์ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ โดยเฉพาะใจความสำคัญจากการบรรยาย เอกสารประกอบการบรรยาย และการศึกษาดูงาน)

- 1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ (สรุปจากเอกสาร Project Notification หรือสไลด์การบรรยาย) การอบรมฯ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้แนวคิด ความรู้ และเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงผลผลิตการทำงาน ของภาครัฐในการจัดบริการให้แก่พลเมืองในประเทศของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) ตอบสนองต่อความต้องการ (responsiveness) และตอบโจทย์ความจำเป็นของพลเมือง (needs) ผ่านการ นำเสนอองค์ความรู้ ข้อมูลจากการศึกษาวิจัย กรณีตัวอย่าง การอภิปราย และการถาม-ตอบ ระหว่าง ผู้เชี่ยวชาญและผู้เข้าร่วม ซึ่งเป็นการประชุมออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting การฝึกอบรมเกิดขึ้นในช่วงวันที่ 16 – 20 พฤษภาคม 2565 เวลาระหว่าง 12.00 – 16.00 น. (เวลาประเทศไทย) โดยมีผู้เข้าร่วม (จากตัวเลขของผู้เข้าร่วมที่แสดงบนหน้าจอ) ระหว่าง 49 – 59 คน ผู้เข้าร่วมมาจาก ประเทศต่าง ๆ ในทวีปเอเชีย และมีภูมิหลังการทำงานที่หลากหลาย เช่น ภาคการศึกษา สุขภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ และการบริการทางสังคม
- 1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่างๆ พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมา ปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (สามารถจำแนกตามหัวข้อและระบุชื่อวิทยากรบรรยาย) ได้แก่ ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญของการบริการภาครัฐที่สะท้อนผลผลิตการบริการของภาครัฐ ได้แก่ ความพึงพอใจของพลเมืองเมื่อได้รับการบริการจากภาครัฐ (Citizen Satisfaction) ซึ่งมีตัวชี้วัดย่อยที่ เปรียบเสมือนตัวขับเคลื่อน (Key drivers) ที่นำไปสู่ความพึงพอใจของพลเมือง ที่ควรนำมาใช้เพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผลกิจกรรมของภาครัฐ ตัวชี้วัดย่อยนี้ คือ
  - พลเมืองรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความรู้มีความสามารถที่เพียงพอต่อการจัดการบริการที่มีคุณภาพ (Knowledgeable Staff)
  - พลเมืองรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีจิตบริการและเป็นมิตร (Service minded/Friendly Staff) แสดงพฤติกรรมให้เห็นได้ว่า ต้องการช่วยเหลือและช่วยเหลือจนสำเร็จ (No wrong door! คือ จะ ไม่มีการบอกว่า มาผิดที่แล้ว แต่เป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการพาพลเมืองไปหาการ บริการที่เหมาะสม จะไม่เสี่ยงการให้บริการ)
  - พลเมืองรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความยุติธรรม เป็นธรรม และเท่าเทียม ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ (Fair Treatment/Services)
  - พลเมืองรู้สึกว่าการบริการมีความรวดเร็ว ฉับไว และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ (Timely/easy to access services)
  - พลเมืองรู้สึกว่าการบริการที่รับนั้นช่วยแก้ไขปัญหาของตนเองได้จริง ตอบโจทย์ความจำเป็นของ ตนเอง (Needs met)

CO-DESIGN เป็นอีกหนึ่งทางออกเพื่อเพิ่มผลผลิตการบริการภาครัฐ

การเปิดโอกาสให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดบริการถือว่าเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง หากภาครัฐต้องการเพิ่มผลผลิตของตนเอง เนื่องจากปัจจุบัน ความต้องการและความจำเป็นของพลเมืองมีมาก และหลากหลาย และภาครัฐมีทรัพยากรจำกัด ดังนั้น การจัดบริการจึงต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มพลเมืองที่มีความจำเป็นมากที่สุด ซึ่งสามารถแยกรายละเอียดออกเป็นดังนี้

C = Citizen คือ กลุ่มพลเมืองที่ภาครัฐจัดบริการให้

O = Oriented คือ การทำความเข้าใจและให้พลเมืองเป็นศูนย์กลาง

D = Delivering คือ การส่งมอบการบริการให้ถึงพลเมืองที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

E = Efficient คือ คุณภาพในการส่งมอบการบริการที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพลเมืองที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

S = Services คือ การบริการที่ตอบโจทย์ความจำเป็นของพลเมือง

I = In คือ ในกลุ่มพลเมืองที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการบริการและการส่งมอบจะต้องเหมาะสม

G = Great คือ เจาะจงในเรื่องที่พลเมืองจำเป็นมากที่สุด

N = Needs คือ ความจำเป็นหรือปัญหาที่พลเมืองกลุ่มเป้าหมายต้องการแก้ไขมากที่สุด

กลไกในการบรรลุเป้าหมายของการบริการภาครัฐ

องค์ประกอบที่สำคัญของกลไกในการบรรลุเป้าหมายของการบริการภาครัฐ คือ การนำ (Leadership) การบริหารจัดการทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลง (change and resource management) และกระบวนการปฏิบัติ (processes) ที่รวมกันแล้วจะเป็นตัวขับเคลื่อน (enablers) ไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

- การนำ (Leadership) บุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกฝึกให้สามารถนำได้ แต่ถูกฝึกให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพหรือตำแหน่งของตนเอง (ดูจากสาขาวิชาที่เรียนจากสถาบันการศึกษา) ดังนั้น ในภาครัฐจำเป็นต้องมีการนำในระดับต่าง ๆ และต้องฝึกฝน
- การบริหารจัดการทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลง (change and resource management) คือ การจัดการกับข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการราบรื่นและส่งเสริมกัน ทั้งนี้ จำเป็นต้องสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากร และบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม (อาจเดินตามขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอนของ John P. Kotter)
- กระบวนการปฏิบัติ (processes) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการส่งมอบการบริการให้แก่พลเมืองกลุ่มเป้าหมาย ตรงนี้ ในหลายประเทศต่างนำเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างสะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น และส่งมอบการบริการให้ถึงมือพลเมืองกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ (efficiency) ได้มีเครื่องมือต่าง ๆ จำนวนหนึ่ง เช่น LEAN approach หรือ Sigma เพื่อขจัดขั้นตอนหรือสิ่งที่ไม่จำเป็น

ผลผลิตการบริการ (productivity) คือ สิ่งสะท้อนกระบวนการบริหารจัดการ การผลิต และการส่งมอบการบริการให้ถึงมือพลเมืองกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นสัดส่วนระหว่างผลผลิต (output) และทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input) เพื่อผลิตผลผลิตดังกล่าว โดยทรัพยากรที่ใส่เข้าไปอาจเป็นจำนวนคน เวลา จำนวนเงิน จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือ และต้นทุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การติดตามผลผลิตการบริการอย่างต่อเนื่องช่วยให้การดำเนินการภาครัฐปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาจเพิ่มจำนวนผลผลิต โดยคงรักษาปริมาณทรัพยากรไว้ด้วยคุณภาพที่เท่าเดิม หรือคงจำนวนผลผลิตไว้ แต่ลดปริมาณทรัพยากรด้วยคุณภาพที่เท่าเดิม หรือเพิ่มคุณภาพของผลผลิตโดยคงจำนวนผลผลิตไว้ และคงปริมาณทรัพยากรด้วยคุณภาพที่คงเดิม ซึ่งแนวคิด CO-DESIGN จะช่วยให้กลไกในการบรรลุเป้าหมายมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้นและนำไปสู่ตัวชี้วัดความสำเร็จในระดับพลเมืองได้



## ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

- ประโยชน์ต่อตนเอง
 

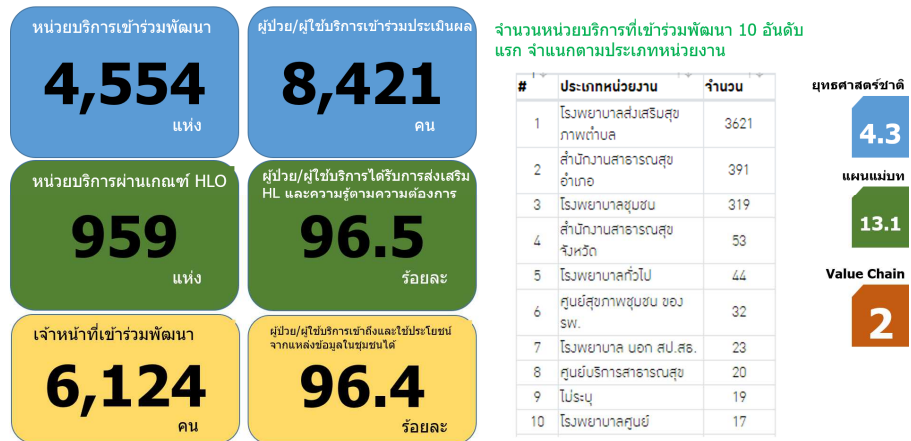
เนื้อหาสาระในการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมอบรมเคยศึกษามาบ้างแล้ว แต่การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ นี้ช่วยแสดงให้เห็นจุดเน้นและแนะนำแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการทำงานในองค์กรได้ ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจในการประยุกต์ใช้ความรู้และเครื่องมือที่มีอยู่ได้
- ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด
 

ไม่ใช่เพียงแค่งรมอนามัยเท่านั้น แต่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ต่างจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการตามมาตรฐานจำนวนมาก การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ นี้ สะท้อนให้เห็นว่า มาตรฐานที่มีอยู่จำนวนมากนั้น มีลักษณะหลาย ๆ อย่างคล้ายกัน แต่เนื่องจากมีองค์กรที่เป็นเจ้าของมาตรฐานที่แตกต่างกัน ทำให้การบริหารจัดการ เครื่องมือ การฝึกอบรม และลักษณะการตรวจประเมินผล แตกต่างกันในช่วงเวลา ซึ่งทำให้เกิดความซับซ้อนเป็นอย่างมากและเป็นภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ กรมอนามัยจะได้รับประโยชน์อย่างมากหากมีการทบทวนและเชื่อมโยงมาตรฐานต่าง ๆ ไม่ให้ทับซ้อนกัน
- ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการศึกษาฯ ในหัวข้อนั้นๆ
 

หน่วยงานที่มีผลต่อการจัดกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรมากที่สุด อาจจะเกี่ยวข้องกับการเงินการคลัง กำลังคน การวางแผน และการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้มีระบบและมาตรฐานเป็นของตนเอง ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน การจัดการให้กระบวนการในระบบและมาตรฐานสอดคล้องกัน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นภายในองค์กร และมีผลต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องเดินตามมาตรฐานเหล่านั้น

- กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ แนวคิดการให้พลเมืองเป็นศูนย์กลาง และตัวชี้วัด (ปัจจัยผลักดัน) ที่สะท้อนผลผลิตของการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมโครงการฯ ถูกนำไปทดลองใช้กับการส่งเสริมการจัดบริการที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการในสถานบริการสุขภาพภาครัฐของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นกิจกรรมสำคัญของการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (health literate organizations) เพื่อให้ประชาชนไทยทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ และการบริการด้านสุขภาพได้มากขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด กิจกรรมนี้ชื่อว่า “สาสุข อุ๋นใจ” ซึ่งขณะนี้ (18 ก.ค. 2565) มีหน่วยบริการเข้าร่วมกิจกรรมกว่า 4500 แห่ง ทั่วประเทศ ผ่านเกณฑ์องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพกว่า 950 แห่ง ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินองค์กร (citizen’s reviews) กว่า 8400 คน และในจำนวนนี้ กว่าร้อยละ 96 ได้รับข้อมูลความรู้หรือการบริการที่ตนเองต้องการ

กลไกการกำกับ ติดตาม และควบคุมคุณภาพการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพและให้คำปรึกษาในหน่วยบริการสุขภาพภาครัฐ “องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ” (Health Literate Organization: HLO, Quality and Management of Health Services)



รูปภาพ 1 จำนวนหน่วยบริการสุขภาพที่เข้าร่วมกิจกรรม สาสุข อุ๋นใจ

- กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ ในปี 2566 กิจกรรม สาสุข อุ่นใจ ยังคงเดินหน้าต่อ แต่ครั้งนี้ จะนำแนวคิดพลเมืองเป็นศูนย์กลาง ลงสู่ระดับชุมชนมากขึ้น โดยจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินองค์กร และการบริการของหน่วยบริการสาธารณสุขด้วย

**ระบบขึ้นทะเบียนและกำกับคุณภาพหน่วยบริการสุขภาพและการบริการส่งเสริมสุขภาพและการให้คำปรึกษาที่เป็นมิตรต่อความรอบรู้ด้านสุขภาพ**

**หลักการและเหตุผล**

การบริการส่งเสริมสุขภาพและให้คำปรึกษาควรเหมาะสมและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นมาตรฐานคุณภาพของ HA, PMQA, รพศ. ดิตดาว และสุขศึกษา ที่มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการต่อผลลัพธ์สุขภาพ ของประชาชน หรือกล่าวอีกนัยว่า หากการบริการขาดความเป็นมิตร พฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ก็อาจไม่เกิด

**วัตถุประสงค์**

- ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพให้สามารถออกแบบ วางแผน และจัดบริการสุขภาพและการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการทุกคนที่มารับบริการ ณ หน่วยบริการ และชุมชน
- ขึ้นทะเบียนหน่วยบริการสุขภาพ และการบริการสุขภาพและให้คำปรึกษาที่เป็นมิตรต่อความรอบรู้ด้านสุขภาพของประเทศไทย

**สิ่งที่หน่วยบริการจะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม**

- แบบประเมินลักษณะองค์กรและการบริการที่เป็นมิตรต่อความรอบรู้ด้านสุขภาพ (องค์กรและการบริการรอบรู้ด้านสุขภาพ) (แบบออนไลน์)
- แบบประเมินชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ (แบบออนไลน์)
- สถานะและจุดพัฒนาตามแนวคืดองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (แบบ Real-Time)
- สถานะและจุดพัฒนาสำหรับการบริการที่เป็นมิตรต่อความรอบรู้ด้านสุขภาพ (แบบ Real-Time)
- เกียรติบัตรรับรองคุณภาพองค์กรและการบริการที่เป็นมิตรต่อความรอบรู้ด้านสุขภาพ
- คำปรึกษาแนะนำสำหรับการพัฒนาองค์กรและการบริการที่เป็นมิตร
- บทเรียนการพัฒนาจากผู้มีประสบการณ์

**ลงทะเบียนและเข้าร่วมกิจกรรมได้ที่เว็บไซต์ หรือ สแกน QR code**

<https://sasukoonchai.anamai.moph.go.th/index.php>

หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ กลุ่มพัฒนาวิชาการและนวัตกรรม กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ กรมอนามัย Tel.02 590 4705

**แผนปฏิบัติการ สาสุข อุ่นใจ (คนไทย รอบรู้) # 2566**  
(หน่วยบริการที่เข้าร่วมสามารถปรับเปลี่ยนช่วงเวลาได้ตามความเหมาะสม)

- 1 ธ.ค. 65 เป็นต้นไป ลงทะเบียนเข้าร่วม (สำหรับหน่วยงานใหม่)
- 1 ธ.ค. 65 – 28 ก.พ. 66 ค้นหาและระบุชุมชนนำร่อง
- 1 ธ.ค. 65 – 28 ก.พ. 66 ระบุเครือข่าย รพศ.+รพช./รพท./รพศ.+ภาคีอื่นที่ร่วมจัดบริการ
- 1 ธ.ค. 65 – 31 มี.ค. 66 ประเมินสถานะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ครั้งที่ 1
- 1 ธ.ค. 65 – 31 มี.ค. 66 ระบุและประเมินโปรแกรมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/ให้คำปรึกษา
- 1 ธ.ค. 65 – 31 มี.ค. 66 ประเมินชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ครั้งที่ 1
- 1 ธ.ค. 65 – 31 มี.ค. 66 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้คำปรึกษาตามแผน
- 1 มี.ค. – 31 มี.ค. 66 ประเมินผลลัพธ์และรายงานผลในระบบ (หลังเข้าร่วม)
- 1 มี.ค. – 31 มี.ค. 66 ประเมินชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ครั้งที่ 2
- 1 มี.ค. – 31 มี.ค. 66 ประเมินสถานะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ครั้งที่ 2
- 15 มี.ค. 66 เวกีชิงชนะเลิศองค์กรและการบริการรอบรู้ด้านสุขภาพแห่งปี 2566

ร่วมติดตามความเคลื่อนไหว และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านความรอบรู้ด้านสุขภาพได้ที่

Thailand Health Literacy

รูปภาพ 2 ร่างแผนปฏิบัติการ สาสุข อุ่นใจ ปี 2566

# Citizen Centric Approach

## C.O.-D.E.S.I.G.N

Citizen

Oriented

Delivering

Efficient

Services

In

Great

Needs

“The public sector should find most efficient ways to deliver public services that meet expectations of those in great needs. Co-design/co-creation with the populations served would not only improve citizen satisfaction, but also productivity.”

# Key Success Indicators

Knowledgeable staff

Fair treatment

Service minded/friendly staff

Timely/easy to access services

Needs met

# Goal Realization Mechanisms

Leadership

+

(Change) Management

Resources  
(People/Materials/Budget/

Processes

Public Sector Productivity

(Enablers)

(tangible) Output

(tangible) Input

Labor  
Materials  
Capital  
Time  
etc.

## Implications for the Department of Health, Ministry of Public Health, Thailand

- Advocate Co-Design/Co-creation in planning/implementing projects
- Review key performance indicators (KPI)
- Integrate critical KPIs
- Reorganize available data, data collections, tools, and trainings for productivity assessment, KPI monitoring, and evaluation



Mr. Saichon Kloyiam

Technical Health Officer, Professional level  
Division of Health Literacy Promotion and Health Communication, Department of Health, Ministry of Public Health

Project 22-CP-44-GE-TRC-A: Development of Public-sector Productivity Specialists: May 16<sup>th</sup>—20<sup>th</sup>, 2022



Asian Productivity Organization