

# ความสำคัญและแนวคิดการพัฒนา ประสิทธิภาพกระบวนการงาน



ความคาดหวังของประชาชนต่อบริการภาครัฐมีความซับซ้อนและมีความหลากหลายมากขึ้น...

การเข้าถึงประชาชน

ความโปร่งใส

ความเสมอภาค

การเอาใจใส่

ความมั่นคงปลอดภัย

การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ความรวดเร็ว

การเห็นอกเห็นใจ

คุณภาพ

การเข้าใจความต้องการ/ปัญหา

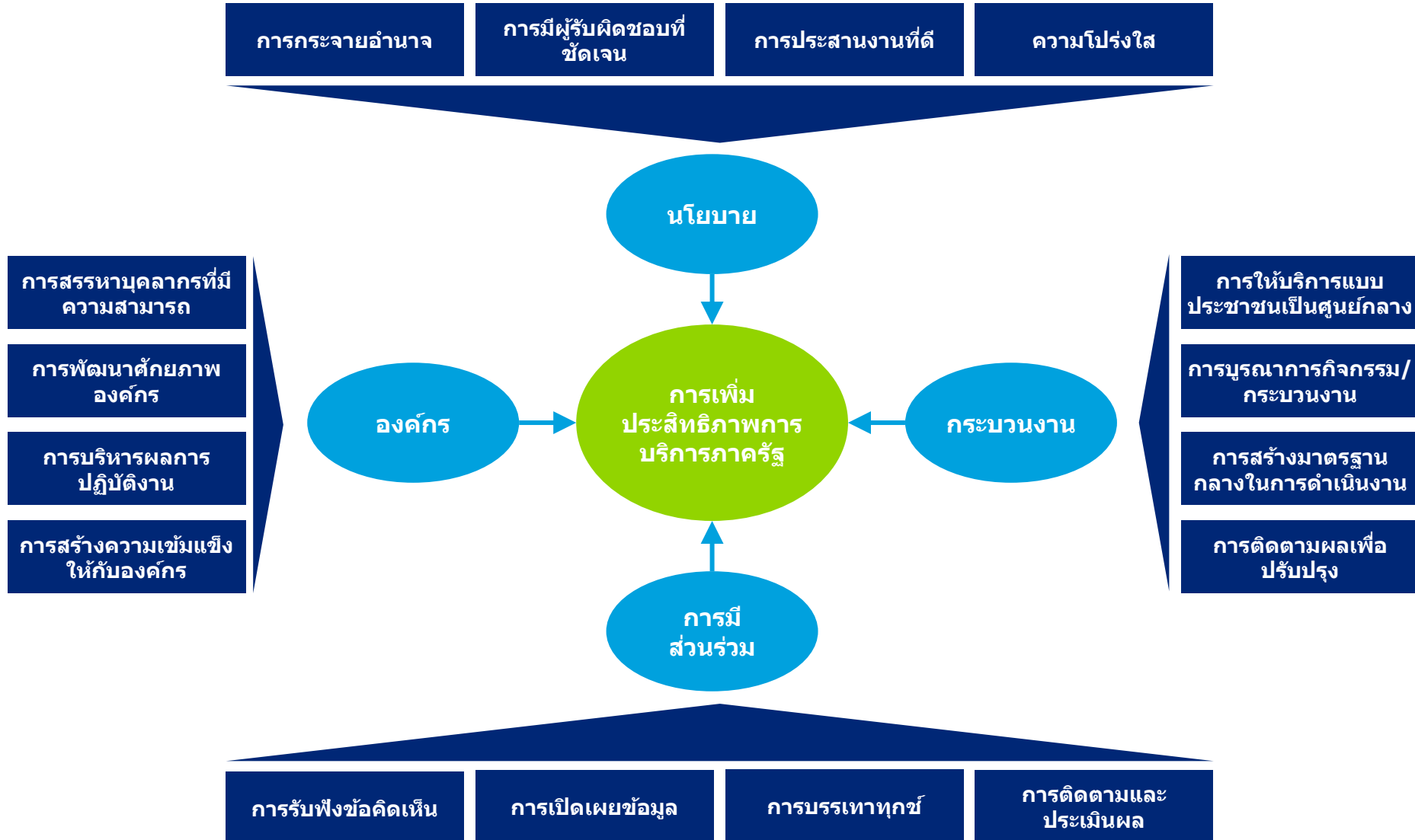
ความเป็นธรรม

ความน่าเชื่อถือ

ความชัดเจน

จิตสำนึกการให้บริการ

# การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ ขึ้นกับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย นโยบาย องค์กร กระบวนการ และการมีส่วนร่วม



# กรณีศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ:

## The Louisiana Department of Health and Hospitals



Clip title: Hurricane Katherine  
Credit: YouTube

## ผลกระทบที่ตามมาจาก Hurricane Katrina คือประชาชนผู้มีสิทธิสมัคร ประกันสุขภาพของรัฐมีเพิ่มขึ้นอย่างมาก...

Department of Health and Hospital ของรัฐ Louisiana มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการประกันสุขภาพของรัฐ Louisiana สำหรับผู้มีรายได้น้อย เด็ก ผู้สูงอายุ ทพพลภาพ และผู้มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เปรียบกับยอดใบสมัครที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในขณะที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ลดลง

**ความท้าทายคือจะพิจารณาใบสมัครอย่างไรให้รวดเร็วที่สุดในภาวะหลังวิกฤตการณ์ที่ร้ายแรงเช่นนี้**

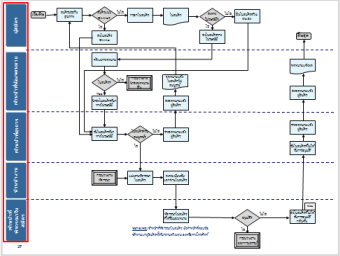
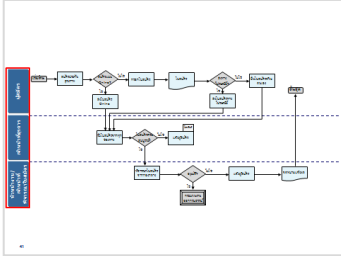


***"I don't want to just rebuild. I want to build an improved system."***

***"How can we do our work better?"***

**Ruth Kennedy**  
**Deputy Director of Eligibility**

# แนวทางการพัฒนากระบวนการงานในการพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัครประกันสุขภาพกับรัฐของ Department of Health and Hospital

กระบวนการงานเดิม	กระบวนการงานใหม่	แนวทางการพัฒนา
		<p><b>ระบบ (System)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การออกแบบเว็บไซต์ให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>• การยื่นใบสมัครทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>• การออกแบบให้ระบบทำการต่ออายุประกันให้โดยอัตโนมัติสำหรับผู้มีสิทธิที่มีเงื่อนไขครบถ้วนตามที่กำหนดไว้</li> </ul> <p><b>งานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ (Process)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับเปลี่ยนระบบการพิจารณา และบทบาทหน้าที่ของ Supervisor</li> <li>• ใช้ระบบ Call Center ในการตอบคำถามผู้สมัครเพื่อลดภาระงานของพนักงาน</li> <li>• ลดจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลดทรัพยากรที่ต้องใช้ในกระบวนการงาน</li> <li>• ลดขั้นตอนก่อนจะถึงการพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัครให้น้อยลง</li> </ul>

## บทสรุปการปรับปรุงกระบวนการ...

### " การพิจารณาสิทธิประกันสุขภาพจากรัฐบาล "

ประเภทของการพิจารณาประกันสุขภาพ	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด
เด็กเล็ก	20 วัน	<b>8 วัน</b>	45 วัน
หญิงตั้งครรภ์	5 วัน	<b>4 วัน</b>	45 วัน
ผู้รับการดูแลระยะยาว (เช่น ผู้สูงอายุ หรือ ทพล ภาพ)	45 วัน	<b>30 วัน</b>	90 วัน

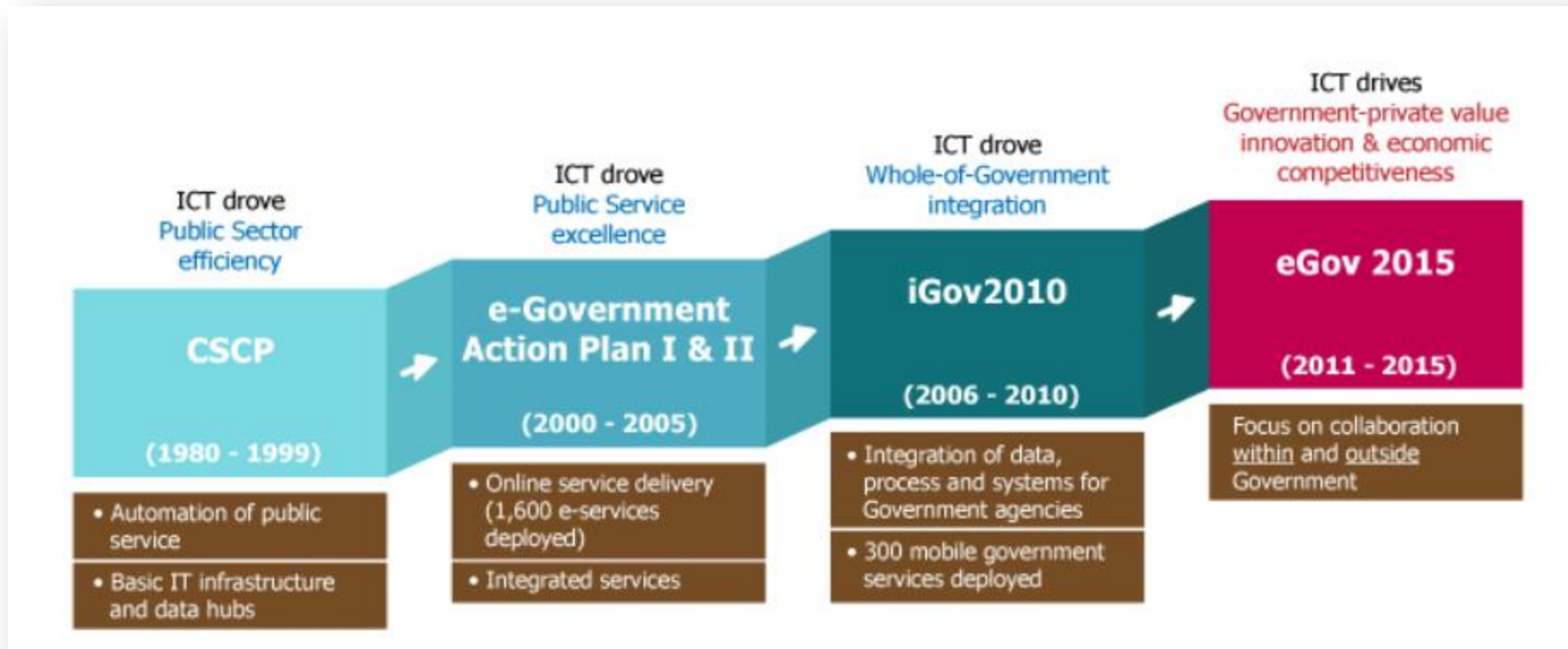
# กรณีศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ: e-Government ของสิงคโปร์



Clip title: Singapore's eGov 2015  
Credit: YouTube



# สิงคโปร์ริเริ่มโครงการ e-Government ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 และมีการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน



# แผนแม่บท e-Government ของรัฐบาลสิงคโปร์หรือ eGov 2015 มีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแนวทางจาก 'Government to you' เป็น 'Government with you'

## Vision "To be a collaborative government that co-creates and connects with our people"

### Co-Creating

... for greater value

Customers are empowered to co-create new e-services with the government

### Connecting

... for active participation

Citizens are informed and involved to engage government on national policies

### Catalyzing

...whole-of-government transformation

Whole-of-government collaboration is enhanced through innovative and sustainable technologies

# ตัวอย่างของ e-Government Initiative ของรัฐบาลสิงคโปร์

## gov.sg Portal สำหรับการให้บริการ e-Government ของรัฐบาลสิงคโปร์



## การสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นผ่านทาง REACH Portal



## Data.gov.sg ศูนย์กลางข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐของสิงคโปร์



## Mobile Application ของหน่วยงานด้านการขนส่งทางบกของสิงคโปร์ ที่เป็นศูนย์ข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop master directory)



# สิ่งที่ทำให้ e-Government ของสิงคโปร์ประสบความสำเร็จ สามารถสรุปได้ดังนี้ ...

**1. การกำหนดรูปแบบการให้บริการโดยยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง**

**2. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่เดียว (One-stop service)**

**3. การบูรณาการข้อมูลและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ**

**4. การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูล**