



News Letter

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ฉบับที่ 8 ประจำเดือน ตุลาคม 2558

ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หลายหน่วยงานมีผลงานที่โดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจนเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ โดยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 ที่จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งผลงานโดดเด่นที่แสดงถึงประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ อาทิ

ผลงาน “แผนที่และสารสนเทศดินเพื่อการใช้และบริหารจัดการที่ดิน”

โดย กองสำรวจดินและวิจัยทรัพยากรดิน กรมพัฒนาที่ดิน

“แผนที่และสารสนเทศดินเพื่อการใช้และบริหารจัดการที่ดิน” เป็นแหล่งข้อมูลที่รวบรวมแผนที่กลุ่มชุดดินทั่วประเทศ ข้อมูลลักษณะและคุณสมบัติของดินที่ถูกต้องและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ สำหรับการเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจของประเทศไทย 6 ชนิด ได้แก่ ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ อ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง ยางพารา และปาล์มน้ำมัน

ประเทศไทยได้มีการสำรวจและจัดทำข้อมูลจำแนกประเภทดินไว้เป็นจำนวนมาก แต่เกษตรกรไม่สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้ เนื่องจากข้อมูลอยู่กระจัดกระจาย เข้าถึงข้อมูลได้ยาก ค่าอธิบายเป็นศัพท์เทคนิคและไม่เข้าใจเนื้อหาที่น่าสนใจ

ตั้งแต่ปี 2557 กรมพัฒนาที่ดิน จึงได้จัดทำฐานข้อมูลที่รวบรวมแผนที่กลุ่มชุดดิน รวม 62 กลุ่มทั่วประเทศ ซึ่งมีข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ถึงระดับทุกตำบลในประเทศไทย เพื่อให้บริการแก่เกษตรกรผ่านทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน พร้อมกับสร้างกลไกในการที่จะให้ข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นไปถึงเกษตรกรในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม โดยการให้หมอดิน และผู้นำชุมชนที่ผ่านการอบรมเป็นแกนหลักที่จะไปถ่ายทอดสร้างความเข้าใจให้กับเกษตรกร

ในพื้นที่ให้เห็นประโยชน์ของข้อมูลการนำข้อมูลดินไปใช้ในการประกอบอาชีพ รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาที่ดินได้เข้าไปให้ความรู้กับเกษตรกรถึงวิธีการในการเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรเป็นอย่างมาก



การเข้าถึงฐานข้อมูลไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ข้อมูลที่เกษตรกรได้รับจะเป็นข้อมูลในพื้นที่ที่ตนเองอยู่ มีการนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ใช้คำพูดธรรมดา ไม่ใช้ศัพท์เทคนิค ทำให้เกษตรกรมีความรู้ความเข้าใจ และหากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งกรมพัฒนาที่ดินจะมีเจ้าหน้าที่เป็นที่ปรึกษาในการตอบคำถามเหล่านี้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเช่นกัน ทำให้สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปที่ศูนย์ และเกษตรกรสามารถนำไปใช้ได้ทันทีในพื้นที่

ผลงาน “พัทธยาภิรักษ์ : บริการที่เข้าถึง เข้าใจ สู่การพัฒนาการรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เมืองพัททยา”

โดย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี กรมควบคุมโรค

พัทธยาภิรักษ์ : บริการที่เข้าถึง เข้าใจ สู่การพัฒนาการรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เมืองพัททยา เป็นกระบวนการบริการตรวจรักษา ควบคุม ป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเปราะบางของสังคม ที่เข้าถึงบริการได้ยาก

เมืองพัททยา แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักไปทั่วทุกมุมโลก เป็นสิ่ล้นแห่งราตรียอดนิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศปีละไม่ต่ำกว่า 5 ล้านคน ทำให้แหล่งบริการถูกก่อตั้งและขยายมากขึ้นในระยะเวลาอันรวดเร็ว จากข้อมูลจำนวนแหล่งบริการที่ขึ้นทะเบียนตั้งแต่ปี 2554 – 2556 พบว่ามีจำนวนแหล่งบริการทั้งสิ้น 681, 905 และ 916 แห่ง ตามลำดับ และการสำรวจข้อมูลแหล่งบริการที่มีพนักงานบริการ ในประเทศไทยของกระทรวงสาธารณสุขพบว่า ตั้งแต่ปี 2553 – 2556 เมืองพัททยามีพนักงานบริการในแหล่งบริการและประกอบอาชีพพิเศษในลักษณะแอบแฝงสูงเป็นลำดับที่ 2 ของประเทศ รองจากกรุงเทพฯ ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางที่เข้าถึงยาก เป็นกลุ่มที่ไม่เข้าไปรับบริการในสถานบริการสาธารณสุข เพราะมีความรู้สึกถูกรังเกียจ แยกแยะ อับอาย กลัวความลับเปิดเผย และไม่ทราบว่ามีคลินิกที่ให้บริการรักษาเฉพาะทางด้านโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ประกอบกับความไม่สะดวกของเวลาการเข้ารับบริการในเวลาราชการ จนเป็นปัญหาเรื้อรังยากต่อการจัดการมายาวนาน

ศูนย์พัทธยาภิรักษ์ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี มองเห็นปัญหาของผู้รับบริการดังกล่าว จึงพัฒนาการบริการทั้งเชิงรับและเชิงรุกในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยการร่วมมือกับเจ้าของแหล่งบริการเพื่อเป็นเครือข่ายในการช่วยเหลือและดูแล ติดตามการรักษา ซึ่งผู้รับบริการจะมีความคุ้นเคย ไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่น

ตัวอย่างผลงานที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเหล่านี้ สามารถเป็นต้นแบบให้หน่วยงานต่างๆ นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับหน่วยงานของตน จนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกันกับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

สำนักงาน ก.พ.ร. หวังว่าผลงานที่ได้รับรางวัลประจำปี พ.ศ. 2558 นี้ จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป

ในการรักษาความลับ โดยจัดให้มี Mobile VCT SDR (Voluntary Counseling and Testing with Same Day Result: การตรวจเลือดโดยสมัครใจ รู้ผลภายในวันเดียว) เพื่อบริการตรวจคัดกรองและรักษาในแหล่งบริการต่างๆ โดยพัฒนาเทคนิคการตรวจให้เหลือ 1 วัน ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอคอยผลนานหรือไม่ยอมไปรับผล และได้รับการรักษาที่รวดเร็วทันการณ์ รวมถึงมีการติดตามผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถลดการแพร่กระจายของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และภัยสุขภาพด้านสาธารณสุขได้ จากปี 2554 มีจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์จำนวน 978 ราย เหลือจำนวน 672 รายในปี 2556 คิดเป็นอัตราการป่วยที่ลดลงจากร้อยละ 73.67 เหลือร้อยละ 50.20

