

ผลงาน

เรื่อง การจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
สู่ระบบราชการ ๔.๐ หมวด ๖
และ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐
(Application Report) หมวด ๖

ของ

นางสาวกรวิกา สมานไทย
ตำแหน่งนักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๓
ฝ่ายบริหารทั่วไป กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ
กรมกิจการผู้สูงอายุ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักพัฒนาสังคมชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๓
ฝ่ายบริหารทั่วไป กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ
กรมกิจการผู้สูงอายุ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลบุคคล/ตำแหน่ง	๑
ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน	
๑. คำกล่าว	๑
๒. เรื่อง	๑
๓. ระยะเวลาการดำเนินการ	๑
๔. วัตถุประสงค์ของผลงาน	๒
๕. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
๕.๑ ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญ	๒
๕.๒ ประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๓
๖. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน	
๖.๑ สรุปสาระสำคัญ	๓
๖.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ	๔
๖.๓ เป้าหมายของงาน	๕
๗. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)	
๗.๑ ผลสำเร็จของงานเชิงปริมาณ	๔
๗.๒ ผลสำเร็จของงานเชิงคุณภาพ	๔
๘. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ	๕
๙. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ	๕
๑๐. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ	๕
๑๑. ข้อเสนอแนะ	๕
๑๒. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)	๖
๑๓. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)	๖

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

.....

แบบการเสนอผลงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลบุคคล/ตำแหน่ง

ชื่อผู้ขอประเมิน นางสาวกรวิกา สมานไทย

◆ ตำแหน่งปัจจุบัน นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งปัจจุบัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในฝ่ายบริหารทั่วไป ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการช่วยอำนวยความสะดวก การบริหารงานบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างวินัย การรักษาระบบคุณธรรม จริยธรรม งานด้านสวัสดิการ และงานบริหารทั่วไปของกอง

๒. ควบคุม ดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ และการขออนุมัติใช้เงินนอกงบประมาณ

๓. ประสานงาน ติดตาม และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจัดทำรายงานผลด้านการดำเนินงานต่างๆ ของกอง

๔. รักษาการหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

๕. และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

◆ ตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง การกำกับดูแลภารกิจ ของฝ่ายบริหารทั่วไป ดังนี้

๑. ควบคุม กำกับ ดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับช่วยอำนวยความสะดวก การบริหารงานบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างวินัย การรักษาระบบคุณธรรม จริยธรรม งานด้านสวัสดิการ และงานบริหารทั่วไปของกอง

๒. ควบคุม กำกับ ดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ และการขออนุมัติใช้เงินนอกงบประมาณ

๓. ประสานงาน ติดตาม และรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อจัดทำรายงานผลด้านการดำเนินงานต่างๆ ของกอง

๔. ควบคุม กำกับ ดูแลงานสารบรรณ การลงทะเบียนรับ-ส่ง การกลั่นกรอง และนำเสนอหนังสือทั้งภายใน และภายนอก

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. คำกล่าว ขำพเจ้านางสาวกรวิกา สมานไทย ได้จัดทำผลงานเรื่อง การจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ หมวด ๖ และ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) หมวด ๖ ซึ่งเป็นหมวดที่มีการแสดงให้เห็นว่าทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่าโดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอก จึงมีความสนใจที่จะนำเสนอผลงาน เนื่องจากการแสดงผลการประเมินหน่วยงาน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุด

๒. เรื่อง การจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ หมวด ๖ และ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) หมวด ๖

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ - เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. วัตถุประสงค์ของผลงาน

๔.๑ เพื่อประเมินองค์การตามเกณฑ์ PMQA และการประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบ ๔.๐ โดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด ซึ่งเปรียบเสมือนตรวจสุขภาพองค์การ ที่จะทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำโอกาสในการปรับปรุงที่พบไปวางแผนพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ โดยเลือกเครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสมมาดำเนินการ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาระบบในเรื่องต่างๆ เป็นไปอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ส่วนราชการมีระดับการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล

๕. ความรู้ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๑ ความรู้ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญ

๕.๑.๑ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

- ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่ สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาในองค์กรก้าวสู่ระบบราชการ ๔.๐ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ, ๒๕๖๑) ซึ่งในส่วนของการจัดทำรายงานฯ ได้รวบรวมความรู้ แนวคิดในด้านดังกล่าวเพื่อจัดทำรายงานฯ ซึ่งส่วนสำคัญที่สุดได้แก่ PMQA หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ตามคู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA ๔.๐ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕)

- แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดด้านการพัฒนาสังคม แนวคิดเรื่องนโยบายสวัสดิการสังคม ซึ่งในส่วนของการจัดทำรายงานฯ ได้รวบรวมความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการพัฒนาสังคม และนโยบายการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อจัดทำรายงานฯ การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก การให้บริการด้านการส่งเสริมศักยภาพด้านการมีงานทำและด้านรายได้ของผู้สูงอายุจากกองทุนผู้สูงอายุ (กองทุนผู้สูงอายุ, ๒๕๖๔)

๕.๑.๒ ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของการจัดทำรายงานฯ ได้รวบรวมความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านสิทธิผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อคุ้มครอง ส่งเสริม และการสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ เช่น การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี สงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ การจากกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ๒๕๖๑)

- ประกาศกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนการสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ๒๕๖๑)

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ผู้สูงอายุตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ๒๕๕๙)

๕.๒ ประสพการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การจัดทำผลงานเรื่อง การจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ หมวด ๖ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) หมวด ๖ ซึ่งเป็นหมวดที่แสดงให้เห็นว่ากระบวนการในการขับเคลื่อนภารกิจมีการเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเน้นการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสพการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๕.๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่คณะทำงาน PMQA ในหมวดต่าง ๆ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบัน ทำให้สามารถรวบรวมและพิจารณาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในการจัดทำรายงาน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำรายงานได้

๕.๒.๒ ความรู้และประสพการณ์ในงานด้านผู้สูงอายุ โดยใช้แนวคิดด้านการพัฒนาสังคม และนโยบายการจัดสวัสดิการสังคม และได้ปฏิบัติหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ

๖. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

๖.๑ สรุปสาระสำคัญ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ หมวด ๖ เป็นการมุ่งเน้นการปฏิบัติการการออกแบบ และการส่งมอบผลผลิตและการบริการ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อบรรลุความสำเร็จและเพื่อความยั่งยืนของส่วนราชการ ในหมวดนี้เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง ผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยผู้เขียนได้นำสาระสำคัญในรายงานฯ ฉบับจริง มาสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้ผ่านการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งจะต้องจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) โดยในส่วนที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ รายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ หมวด ๖ และ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) หมวด ๖ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุที่เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการ การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ การจัดทำมาตรฐานด้านการดูแลผู้สูงอายุและการให้บริการผู้สูงอายุในศูนย์การพัฒนากิจการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จึงได้มีการรวบรวมข้อมูล การนำองค์ความรู้จากประสพการณ์และการเรียนรู้ของทุกส่วนงาน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งการประเมินการจัดการกระบวนการต่าง ๆ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากการรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลการทำงานในอดีตที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเดิมเพื่อปรับปรุงระบบงานและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลงานที่โดดเด่นของกรมกิจการผู้สูงอายุ ที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ ได้แก่ ระบบให้บริการ e-services จำนวน ๔ ระบบ ได้แก่ ๑) การยื่นคำร้องขอรับบริการเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ๒) เงินสงเคราะห์ในการจัดการงานศพผู้สูงอายุตามประเพณี ๓) การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และ ๔) การขอรับเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ ซึ่งกระบวนการที่ถูกยกย่องระดับ คือ ระบบการยื่น/ ติดตามสถานการณ์ขอรับ

/บริการ...

บริการของผู้สูงอายุผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งกรมกิจการผู้สูงอายุ ได้พัฒนา Mobile application “Gold by DOP” ในการพัฒนาการยื่นขอรับสิทธิในบริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการในผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น และจัดทำเมนูบริการออนไลน์ที่ร่วมกับเครือข่ายในการบริการ ได้แก่ สินค้าผู้สูงอายุออนไลน์ สถานที่ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ธนาคารเวลา หลักสูตรออนไลน์การดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้น และบริการให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ

๖.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

๖.๒.๑ เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ๔.๐ จำนวน ๓ รอบ ได้แก่ วันที่ ๓, วันที่ ๗ และ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕ โดยเป็นการอบรมเพื่อชี้แจงแนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรในภาพรวม ลักษณะสำคัญขององค์กร และมีการเข้ากลุ่มย่อยเพื่อ Workshop ตัวอย่างการเขียน โดยสำนักงาน กพร.

๖.๒.๒ การประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA เพื่อจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ รายหมวด โดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด ซึ่งเปรียบเสมือนการตรวจสอบสภาพองค์กร ที่จะทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำโอกาสในการปรับปรุงที่พบไปวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเลือกเครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสมมาดำเนินการ

๖.๒.๓ รวบรวมข้อมูลจากการประเมิน เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ๔.๐ และรายงาน Application Report ในการแสดงการบริหารจัดการกระบวนการแบบมีประสิทธิภาพ ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และการวิเคราะห์กระบวนการและนวัตกรรมที่สามารถลดต้นทุนในการให้บริการ รวมทั้ง ผลการปรับปรุงกระบวนการงานจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการคัดเลือกกระบวนการที่เป็น Best Practice ดังนี้

(๑) โครงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย โดยใช้แนวคิดเรื่อง การทำสภาพแวดล้อมให้เป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยทั้งในบ้านและนอกบ้านเพื่อการเกื้อหนุนและเหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวัน โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้สูงอายุ มีการพัฒนากระบวนการโดยใช้นวัตกรรม/นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติผ่าน ระบบ e - services และ แอปพลิเคชัน GOLD by DOP

(๒) โครงการให้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก เป็นการจ่ายเงินสงเคราะห์ (เงินอุดหนุน) ให้กับผู้สูงอายุตามประกาศกระทรวงฯ เรื่อง การคุ้มครอง การส่งเสริม และสนับสนุนการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบความเดือดร้อน เป็นกระบวนการให้บริการเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ขอรับบริการต้องเดินทางมายื่นขอรับบริการ และติดต่อสอบถามสถานะการพิจารณาอนุมัติคำขอฯ ที่หน่วยงานด้วยตนเอง จึงมีการพัฒนาระบบการให้บริการผ่าน e - services เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อหน่วยงาน และลดภาวะเสี่ยงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อีกด้วย

(๓) ระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการสนับสนุนโครงการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้มีการปรับปรุงความเร็วของการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถยื่นคำร้องทางออนไลน์และแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่านระบบได้ เป็นการลดระยะเวลาในการยื่นเรื่องจากเดิมที่ผู้รับบริการต้องเดินทางมารับบริการด้วยตนเอง ณ สำนักงานในจังหวัดนั้น ๆ ระยะเวลาในการให้บริการจากเดิม ๑๘๐ วัน ปรับปรุงลดเหลือระยะเวลา จำนวน ๕๐ วัน

๖.๓ เป้าหมายของงาน

เพื่อนำรายงานฯ การประเมินองค์กรในการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และนำข้อมูลจากการประเมินองค์กรไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๗. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

๗.๑ ผลสำเร็จของงานเชิงปริมาณ

กรมกิจการผู้สูงอายุ สามารถจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) ประจำปี ๒๕๖๕ ได้จำนวน ๑ เล่ม โดยมีการรายงานได้ครบทุกหมวด และสามารถจัดส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทันตามกำหนด

๗.๒ ผลสำเร็จของงานเชิงคุณภาพ

กรมกิจการผู้สูงอายุ สามารถจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สู่ระบบราชการ ๔.๐ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) และยังสามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ด้วยการนำผลการวิเคราะห์กระบวนการงานไปใช้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกรมได้มีแผนในการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการและมีความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานภายในและการให้บริการผู้สูงอายุโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

๘. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๘.๑ การนำไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานเห็นประโยชน์ในการประเมินการให้บริการจากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งผลการดำเนินงานจากกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายโดยคำนึงถึงผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ที่อาจจะยังเข้าไม่ถึงการให้บริการแบบออนไลน์

๘.๒ ผลกระทบ

หน่วยงานเห็นปัญหาจากผลการดำเนินงานจากกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งผู้สูงอายุ ที่อาจจะยังเข้าไม่ถึงการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือไม่สามารถใช้งานได้เต็มที่ อาจจะทำให้เข้าไม่ถึงบริการและสวัสดิการได้

๙. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

ความยุ่งยากและซับซ้อนในการจัดทำรายงานฯ คือการจัดทำรายงานฯ ให้ทุกหมวดมีความต่อเนื่องกัน แต่มีผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวดที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องมีการระดมความคิดเห็นกันเพื่อร่วมกันจัดทำรายงานในส่วนที่รับผิดชอบให้ให้เป็นไปในทางเดียวกัน

๑๐. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

การจัดทำรายงานฯ มีเวลาที่จำกัด เนื่องจากมีการประกาศรายชื่อหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินในเวลาระงับชด ทำให้ต้องประสาน และรวบรวมข้อมูลในเวลาสั้น เพื่อจัดทำรายงานฯ

๑๑. ข้อเสนอแนะ

๑๑.๑ ควรมีการชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ และพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ ให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง

๑๑.๒ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการและเชื่อมโยงระบบบริการเพื่อให้การติดตามและประเมินผล การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและข้อมูลที่ได้นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

๑๑.๓ การจัดทำรายงานฯ โดยคณะกรรมการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

๑๒. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)

๑๓. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)

๑).....สัดส่วนผลงาน.....

๒).....สัดส่วนผลงาน.....

๓).....สัดส่วนผลงาน.....

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....*กชภ*.....

(นางสาวกรวิกา สมานไทย)

ผู้ขอประเมิน

ขอรับรองว่าสัดส่วนการดำเนินการข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ (ถ้ามี)

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	ลายมือชื่อ

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....*รินท์พัชร์*.....

(นางรินท์พัชร์ เทียงมิตร)

ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล

(ลงชื่อ).....*อภา*.....

(นางสาวอภา รัตนพิทักษ์)

ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป

หมายเหตุ คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อยสองระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชาที่เหนือ ขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวกัน ก็ให้มีคำรับรองหนึ่งระดับได้

ภาคผนวก

รายงานการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ
สู่ระบบราชการ ๔.๐ ปี ๒๕๖๕

หมวด ๖

กรมกิจการผู้สูงอายุ

ร้อยละ 84.75 4) ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ร้อยละ 82.25 5) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารร้อยละ 82.25 และ 6) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 79.50 และกรมได้นำผลการสำรวจปัจจัยที่มีความผูกพันในระดับคะแนนที่ต่ำ 6 ลำดับสุดท้าย ไปวางแผนปรับปรุงจัดกิจกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานและพัฒนาบุคลากร สำคัญกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

กรมกิจการผู้สูงอายุมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการและการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อสภาพการณ์ทางสังคม กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก พันธกรณี และข้อตกลงระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ มีการทบทวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญโดยพิจารณาจากข้อมูลและปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 และ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2560/แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552/ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และ นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คือ นโยบายด้านที่ 3 การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ รวมถึงสถานการณ์ผู้สูงอายุในช่วงปี ที่ผ่านมา ซึ่งกรมได้นำข้อมูลและปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มาพิจารณาออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอน การดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในแต่ละโครงการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

โดยมีการจัดการกระบวนการ และการปรับปรุงกระบวนการที่เป็น Best Practices ดังนี้

1. โครงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย โดยใช้แนวคิดเรื่อง การทำสภาพแวดล้อมให้เป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยทั้งในบ้านและนอกบ้านเพื่อการเกื้อหนุนและเหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวัน โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้สูงอายุ ซึ่งกรมกิจการผู้สูงอายุจะสนับสนุนงบประมาณไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 76 จังหวัด และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 12 แห่ง เพื่อดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย ซึ่งเดิมการดำเนินโครงการฯ ระหว่างปี 2559 - 2561 นั้น ยังไม่มีระเบียบหรือประกาศรองรับการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรม จึงได้ดำเนินการจัดทำระเบียบกรมกิจการผู้สูงอายุว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุและการเสริมสร้างชุมชนที่เป็นมิตรสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 ขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการขอทำความตกลงการจ่ายเงินโครงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย ในจำนวนที่เพิ่มขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ โดยกรม ได้จัดการอบรมเสริมสร้างความรู้ให้ช่างชุมชนทั่วประเทศในปี 2563 - 2564 จำนวน 870 คน เพื่อที่สามารถนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น การให้ความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมเดิมความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) การออกแบบทางลาดที่ถูกต้อง การเขียนแบบเบื้องต้นสำหรับช่างชุมชน การประมาณการราคาเบื้องต้นสำหรับช่างชุมชน การปรับบ้านให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (COVID-19) เป็นต้น

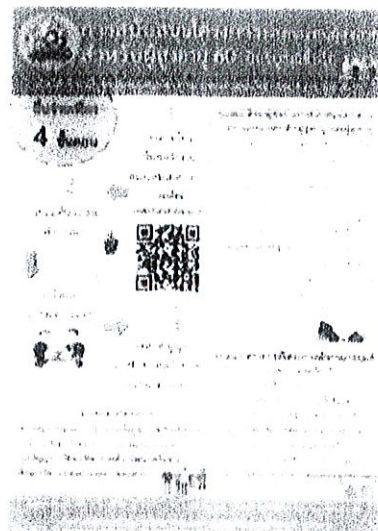
จำนวน 16,670 คน 16,957 คน และ 12,560 คน (ในปี 2564 จำนวนลดลง เนื่องจากมีการปรับวงเงิน สงเคราะห์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนเงิน 3,000 บาท)

รวมทั้งได้ปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเพื่อลด ต้นทุนในการให้บริการ โดยผู้ขอรับบริการสามารถ ยื่นคำร้องผ่าน แอปพลิเคชัน Gold By Dop เพื่อคนไทยใส่ใจผู้สูงอายุ ซึ่งเป็น แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ

3. ระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการสนับสนุนโครงการผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์

จากโครงสร้างอายุของประชากรไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในรอบครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา จากประชากร เยาว์วัยมาเป็นประชากรสูงวัย ในปี 2513 ประเทศไทยมีประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป เพียง 1.7 ล้านคน หรือ คิดเป็นร้อยละ 4.9 ของประชากรทั้งหมด ในปี 2563 ประชากรไทยมีจำนวนรวม 66.5 ล้านคน มีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ของประชากรทั้งหมด และประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุ อย่างสมบูรณ์ในปี 2565

กรมกิจการผู้สูงอายุเห็นถึงปัญหา และความต้องการตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว จึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อรองรับจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้น อย่างต่อเนื่อง ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงและได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน จึงมีแผนพัฒนาระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการสนับสนุนโครงการ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมและขอสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งผู้สูงอายุสามารถยื่นคำร้องและได้รับการพิจารณาอนุมัติ/ได้รับเงินเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพได้รวดเร็ว กว่าเดิมจาก 180 วัน เหลือเพียง 90 วัน เกิดคุณค่าต่อผู้สูงอายุ และต่อประชาชน ดังนี้ ประชาชน/ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและได้รับลดขั้นตอน/ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางความสะดวกใน การบริการ สามารถติดตามสถานะการให้บริการได้ด้วยตนเอง และลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คุณค่าต่อองค์กร เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คุณค่าต่อประเทศเพิ่มขึ้น ความสามารถในการส่งเสริมประชามิรายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศเกิดการขยายตัว และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมสวัสดิการของผู้สูงอายุ ตามผลลัพธ์ที่ปรากฏในข้อ 7.6



โดยทั้ง 3 โครงการสามารถยื่นขอรับสิทธิ และตรวจสอบการรับสิทธิได้ ออนไลน์ และผ่าน Application Gold By DOP และ Application ทางรัฐ อีกด้วย

สำหรับกระบวนการงานสนับสนุนนั้น กรมได้กำหนดและออกแบบกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่อ ยุทธศาสตร์ พันธกิจ ตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญ เช่นนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของรัฐบาล/ กระทรวง/กรม บทบาทภารกิจของกรม ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรม ได้นำมาจัดโครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานและการบริหารอัตรากำลัง รวมถึงการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นและพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะของบุคลากร และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และงานด้านสื่อสารองค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์งานสำคัญที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ เช่น มีการตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของราชการ โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์กรม รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการใช้งาน ประเมิน ตลอดจนนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

ด้านการทบทวนและวิเคราะห์กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน กรม ใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพ ควบคู่กับการพิจารณาผลการดำเนินงาน ผลจากการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และการสรุป/ถอดบทเรียนการดำเนินงาน มาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ/กระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ในระบบการบริการภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ R&D และ KM และใช้ผลการประเมิน ITA ตลอดจนระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน/การบริหารจัดการต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยบูรณาการเข้ากับการนิเทศงานของกรม และพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การอบรมการดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้น 18 ชั่วโมง ผ่านระบบออนไลน์ การเพิ่มเติมงานบริการของกรม เข้าสู่ระบบ e-Services เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดให้หน่วยงานปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดย นำผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้พิจารณาเพื่อลดขั้นตอน/ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีช่วยเอื้อการปฏิบัติงาน โดยมีการให้บริการผ่านเว็บไซต์กรม เช่น e-service งานบริการเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพ ระบบติดตามการใช้บริการ พม. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานงบประมาณและติดตามผล เป็นต้น

รายงานผลการดำเนินการพัฒนา
องค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐
(Application Report)

หมวด ๖

กรมกิจการผู้สูงอายุ

ให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลจากกรมการปกครอง โดยพัฒนา API เชื่อมกับระบบ Linkage Center เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลทะเบียนราษฎร โดยมีการบันทึกข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ รวบรวมข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลในบริการต่างๆ ของกรม โดยจัดการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จัดอบรม พัฒนา หรือส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา งานด้านผู้สูงอายุ 12 แห่งทั่วประเทศ ศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุ และพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อให้สามารถลงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลผู้ขอรับบริการที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน นำมาใช้ในการจัดการข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหาร และนำมาจัดทำบริการต่อไป

นอกจากนี้กรมยังมีการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่พร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน ผ่านโครงการเสริมสร้างความรู้ ประกอบด้วย

- 1) จัดอบรมให้แก่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดอบรมให้แก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 2) มีการจัดโครงการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- 3) มีการส่งเสริมความรู้ทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ
- 4) สนับสนุนบุคลากรไปอบรมเพิ่มพูนความรู้ทักษะจากหน่วยงานภายนอก ตลอดจนส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านหลักสูตรออนไลน์
- 5) สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับความรู้และทักษะดิจิทัล โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
- 6) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีผ่านหลักสูตรออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ. และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- 7) มีการฝึกอบรมเสริมทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านต่างๆ เช่น โปรแกรมสำหรับการจัดประชุมออนไลน์ การจัดเก็บและแชร์ไฟล์เอกสารออนไลน์ ตลอดจนการใช้งานระบบฐานข้อมูลและช่องทางบริการออนไลน์ต่างๆ ที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น เช่น ระบบการกั๊ยมของกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5

การวัดความสำเร็จของการดำเนินงานในหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร มีผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ดังนี้

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ จำนวนนวัตกรรมในการพัฒนางาน 2 เรื่อง

- 1) การจัดการอบรมการใช้โปรแกรมประชุมออนไลน์ให้กับบุคลากรกรม 2) จัดทำศูนย์และสถานการณ์ผู้สูงอายุรายจังหวัด ได้แก่ สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย 77 จังหวัด และสถิติผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2564 (7.3.1) ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินระดับดีมากขึ้นไป (7.3.2) จำนวนบุคลากรที่สามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามเส้นทางความก้าวหน้า (7.3.3) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งเข้าร่วมภาคีเครือข่ายระดับประเทศ (7.3.4) และจำนวนบุคลากรที่อาสาเข้าร่วมโครงการ 1 กรม 1 พื้นที่พัฒนา/โครงการ ไทรหาเพราะห่วงใย (7.3.5)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

กรมมีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการและการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนาแบบงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อสภาพการณ์ทางสังคม กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก พันธกรณี และข้อตกลงระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ มีการทบทวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยพิจารณาจากข้อมูลและปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม

ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 และ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2560/แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552/ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และ นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คือนโยบายด้านที่ 3 การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ รวมถึงสถานการณ์ผู้สูงอายุในช่วงปี ที่ผ่านมา ซึ่งกรมฯ ได้นำข้อมูลและปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มาพิจารณาออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอน การดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในแต่ละโครงการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีการออกแบบกระบวนการดำเนินงานในกระบวนการหลัก ดังนี้

1) กรมออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงดำเนินกิจกรรมศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ โดยเริ่มตั้งแต่ การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การนิเทศ การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วม กับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในรูปแบบประชารัฐ มีชมรมผู้สูงอายุ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนงาน และกรมกิจการผู้สูงอายุให้การหนุนเสริมด้านวิชาการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานและงบประมาณดำเนินกิจกรรม มีหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม เช่น อปท./กช./สธ./ศธ./พช ชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น

2) การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการสนับสนุนโครงการฯ กองทุนผู้สูงอายุสนับสนุนกิจกรรมผู้สูงอายุในลักษณะเงินอุดหนุนโครงการให้กับองค์กรของผู้สูงอายุ/องค์กร และการให้ทุนประกอบอาชีพ ประเภทกู้ยืมรายบุคคลและรายกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ โดยเริ่มให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ องค์กรผู้สูงอายุ หรือ องค์กรที่ทำงานด้านผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2550 ปัจจุบันได้ให้การสนับสนุนใน 3 กิจกรรมได้แก่ การสนับสนุนโครงการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านผู้สูงอายุ การสนับสนุนเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ตามความจำเป็นขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง ให้บริการกู้ยืมเงินทุน ประกอบอาชีพใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ

ในปี 2564 กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุเพื่อเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ในการรองรับจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงและได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงมีแผนพัฒนาระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการสนับสนุนโครงการฯ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการยื่นคำร้องขอกู้ยืมและขอสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 76 จังหวัด สามารถยื่นคำร้องทางออนไลน์และแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่านระบบได้ ในส่วนของผู้สูงอายุก็สามารถยื่นคำร้องและได้รับการพิจารณาอนุมัติ/ได้รับเงินเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพได้รวดเร็ว ทำให้เกิดคุณค่าต่อผู้สูงอายุ และต่อประชาชน ทั้งนี้ ประชาชน/ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและได้รับลดขั้นตอน/ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางความสะดวกในการบริการ สามารถติดตามสถานะการให้บริการได้ด้วยตนเอง และลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คุณค่าต่อองค์กร เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คุณค่าต่อประเทศเพิ่มขีดความสามารถในการส่งเสริมประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศเกิดการขยายตัว และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมสวัสดิการของผู้สูงอายุ



กองทุนผู้สูงอายุ



เปิดให้ยื่นกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพออนไลน์

ตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน 2564 เป็นต้นไป



www.olderfund.dop.go.th

← สแกนได้ทันที

- ลดการเดินทาง
- ลดเวลา
- สะดวกรวดเร็ว

SCAN ME

website Youtube Facebook

กองทุนผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

0-2354-6100

3) การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย

3.1 การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย

วัตถุประสงค์

ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย

ปีงบประมาณ 2564 - 2565

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

วัตถุประสงค์การปรับปรุง

- ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีรายได้เพิ่มจากโครงการสร้างรายได้แก่ผู้สูงอายุรายละ 22,500 บาท โดยตั้งอายุการชำระ
- ส่งมอบบ้านไทยดำเปิดต้องปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เช่น การย้ายห้องนอน/ห้องครัว/ห้องน้ำ การเพิ่มพื้นที่ใช้สอยที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงการบริหารจัดการอาคารสถานที่ ในโครงการรายละไม่เกิน 40,000 บาท โดยตั้งอายุการชำระ

สถานที่ตั้ง

- ๑. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
- ๒. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (ศพส.)
- ๓. องค์การบริการส่วนจังหวัด
- ๔. เทศบาลเมือง/เทศบาลนคร

คุณสมบัติ

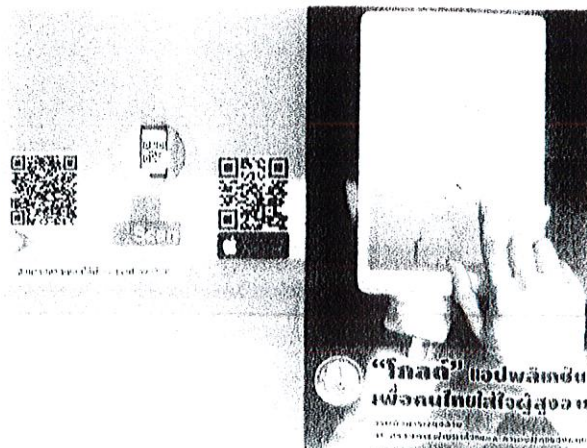
- มีสัญชาติไทย หรือ ๖ เดือนขึ้นไปพักอาศัยถาวรในไทย
- ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ
- มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ไม่เป็นโรค หรือไม่ปลอดภัยกับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ กรณีที่ผู้สูงอายุและ/หรือผู้ดูแลเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีปัญหาของผู้สูงอายุรายละไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท โดยตั้งอายุการชำระ

กรมกิจการผู้สูงอายุได้พัฒนากระบวนการให้บริการโครงการการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย โดยการทำให้สภาพแวดล้อมให้เป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยทั้งในบ้านและนอกบ้านเพื่อการเกื้อหนุนและเหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวัน โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายกับผู้สูงอายุ

ซึ่งกรมกิจการผู้สูงอายุจะสนับสนุนงบประมาณไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 76 จังหวัด และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 12 แห่ง เพื่อดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมฯ ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบกรมกิจการผู้สูงอายุว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุและการเสริมสร้างชุมชนที่เป็นมิตรสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 ขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการขอทำความตกลงการจ่ายเงินโครงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุให้เหมาะสมและปลอดภัย ในจำนวนที่เพิ่มขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ โดยกรมฯ ได้จัดการอบรมเสริมสร้างความรู้ให้ช่างชุมชนทั่วทุกภาคทั่วประเทศในปี 2563 -- 2564 จำนวน 870 คน เพื่อที่สามารถนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น การให้ความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมเดิม /ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) การปรับบ้านให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) เป็นต้น

ในปี 2564 กรมฯ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 76 จังหวัด และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 12 แห่ง ในการติดตามและรายงานผล โดยมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (DATA CENTER) การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะสามารถรายงานข้อมูล พร้อมแนบภาพถ่ายของบ้านประกอบการรายงาน และเจ้าหน้าที่กรมกิจการผู้สูงอายุสามารถติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบดังกล่าวได้อย่างเป็นระยะอีกด้วย โดยสามารถดำเนินการโครงการปรับสภาพแวดล้อมฯ ในปี 2562 จำนวน 3,200 แห่ง ปี 2563 จำนวน 3,202 แห่ง และในปี 2564 จำนวน 4000 แห่ง และได้รับงบประมาณโครงการฯ ในปี 2565 ให้ดำเนินการปรับสภาพแวดล้อมฯ เพิ่มขึ้นจำนวน 7,700 แห่ง

สำหรับกระบวนการสนับสนุนนั้น กรมฯ ได้กำหนดและออกแบบกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่อยุทธศาสตร์ พันธกิจ ตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น นโยบาย/ยุทธศาสตร์ของรัฐบาล/กระทรวง/กรม บทบาทภารกิจของกรมฯ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมฯ ได้นำมาจัดโครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานและการบริหารอัตรากำลัง รวมถึงการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นและพัฒนาความรู้ทักษะ สมรรถนะของบุคลากร และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และงานด้านสื่อสารองค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์งานสำคัญที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ เช่น มีการตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์กรมฯ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการใช้งบประมาณ ตลอดจนนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลงานโดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการและการติดตามงาน ได้แก่ ระบบให้บริการในรูปแบบ e-services ได้แก่ การยื่นคำร้องขอรับบริการเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก เงินสงเคราะห์ในการจัดการงานศพผู้สูงอายุตามประเพณี การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และการขอรับเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ โดยผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องผ่าน แอปพลิเคชัน Gold By Dop "โกลด์" เพื่อคนไทยใส่ใจผู้สูงอายุ ซึ่งเป็น แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมฯ ได้พัฒนา Mobile application “Gold by DOP” เพื่อยกระดับการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการในผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น และจัดทำเมนูบริการออนไลน์ที่ร่วมกับเครือข่ายในการบริการของกรมผ่าน Application ได้แก่ สินค้าผู้สูงอายุออนไลน์ สถานที่ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ธนาคารเวลา หลักสูตรออนไลน์การดูแลสุขภาพเบื้องต้น และบริการให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ เป็นต้น และจัดทำระบบฐานข้อมูลแบบ Web Service ที่เป็นคลังข้อมูลของกรมถึงการผู้สูงอายุให้สามารถรองรับการประมวลผลข้อมูลผู้สูงอายุแบบ Big Data ชื่อ DOP Center <https://center.dop.go.th> มีการเรียกใช้ข้อมูลจากกรมการปกครอง โดยพัฒนา API เชื่อมกับระบบ Linkage Center เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลทะเบียนราษฎร มีการบันทึกข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อย่างสม่ำเสมอ และเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบติดตามการใช้บริการ พม. (<https://status.m-society.go.th/main>) เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถยื่นขอรับเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ พร้อมติดตามสถานะได้ผ่านเว็บไซต์ <http://odf.dop.go.th> ซึ่งเป็นการลดภาระการเดินทางมาติดต่อ และติดตามผลการพิจารณา ลดเวลาในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน และยังสามารถนำข้อมูลผู้รับบริการและผู้ประสบปัญหาทางสังคมในภาพรวมของกรมฯ และกระทรวง พม. นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและการจัดทำโครงการสำคัญของกรม และกระทรวงฯ ต่อไป

อีกทั้งกรมได้ขับเคลื่อนบริการ e-services ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) ผ่าน Mobile application “ทางรัฐ” ในการยื่นคำร้องขอรับบริการเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก เงินสงเคราะห์ในการจัดการงานศพผู้สูงอายุตามประเพณี การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และการขอรับเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุสามารถยื่นคำร้องออนไลน์และได้รับการพิจารณาอนุมัติ/ได้รับเงินเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมจาก 180 วัน เป็น 90 วัน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทาง

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

ในการทบทวนและวิเคราะห์กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน กรมฯ ใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพควบคู่กับการพิจารณาผลการดำเนินงาน ผลจากการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และการสรุป/ถอดบทเรียนการดำเนินงาน มาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ/กระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ในระบบการบริการภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ R&D และ KM และใช้ผลการประเมิน ITA ตลอดจนระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน/การบริหารจัดการต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยบูรณาการเข้ากับการนิเทศงานของกรมฯ และพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การอบรมการดูแลสุขภาพเบื้องต้น 18 ชั่วโมง ผ่านระบบออนไลน์ การเพิ่มเติมงานบริการของกรมฯ อาทิ การให้บริการเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก เงินสงเคราะห์ในการจัดการงานศพผู้สูงอายุตามประเพณี การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และการขอรับเงินกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ เข้าสู่ระบบ e-Services เป็นต้น

จากการดำเนินงานให้บริการผ่านระบบ e-Services ดังกล่าว มีผู้สูงอายุที่ใช้บริการฯ ในส่วนของผู้ยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – กุมภาพันธ์ 2565 จำนวน 36 ราย จากการสอบถามผู้สูงอายุที่ใช้บริการ พบปัญหาการใช้งานที่ผู้สูงอายุไม่สามารถชำระค่าผ่านได้ และแนบไฟล์ประกอบไม่เป็น ซึ่งกรมฯ มีแผนที่จะประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการ และมีแผนการปรับปรุงระบบ e-Services เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น ต่อไป

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

กรมกิจการผู้สูงอายุได้พัฒนาระบบติดตามสถานะการขอรับบริการของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกระบวนการหลักในโครงการต่าง ๆ ผ่านระบบ e-service ของกรมฯ ได้แก่ การขอรับบริการเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะ

ปลอดภัยเพิ่ม จำนวน 4,000 หลัง **ตัวชี้วัดด้านสาธารณสุข** คือ จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านสุขภาพ ของศูนย์พัฒนาชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ 26,400 คน / จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ 18 ชั่วโมง จำนวน 4,405 คน / หลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ 70 ชั่วโมง จำนวน 91 คน / จำนวนผู้สูงอายุได้รับการ ค้ำครองช่วยเหลือดูแลอย่างเหมาะสม จากอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (เชี่ยวชาญด้าน ผู้สูงอายุ) 66,075 คน

ผลงานที่โดดเด่น ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ ได้แก่ แผนงานบูรณาการ เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย เป็นแผนงานการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประชากร ก่อนวัยสูงอายุมีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัย ภายใต้แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อ รองรับสังคมสูงวัย ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 ด้านการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ : ประเด็นที่ 11 การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต และยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอ ภาคทางสังคม : ประเด็นที่ 15 พลังทางสังคม เพื่อการเตรียมความพร้อมประชากรก่อนเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างมี คุณภาพ มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี

กรม มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดย สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และภัยพิบัติต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเตรียมการเชิงรุกและป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการ ขับเคลื่อนดำเนินงานไม่ว่าจะส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือท้องถิ่น โดยร่วมกันวิเคราะห์และจัดทำแนวทางป้องกัน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น มีการสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่กรม กิจการผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโครงการในระดับพื้นที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดที่ได้ กำหนดไว้ และรองรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- จัดอบรมหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโครงการในระดับพื้นที่ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น โปรแกรม zoom Meeting และใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารผ่านช่องทางจดหมาย อีเล็กทรอนิกส์ และ แอปพลิเคชัน Line รวมทั้งได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (BCP) เพื่อป้องกันและเตรียม ความพร้อมของการดำเนินงานตามกระบวนการ จัดทำแผน และได้ฝึกซ้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และได้จัดทำระบบงานงบประมาณและติดตามแผน เป็นช่องทางแจ้งเตือนผลการ ดำเนินงานเพื่อลดความเสียหาย

- การประชุมปรับเปลี่ยนมาจัดประชุม/อบรม รูปแบบออนไลน์ เช่น โปรแกรม Zoom Meeting ทั้งภายในและภายนอก โดยมีการอบรมวิธีการใช้โปรแกรม Zoom ให้กับข้าราชการ พนักงานราชการ และ เจ้าหน้าที่กรมกิจการผู้สูงอายุ

- มีมาตรการปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ สถานดูแลผู้สูงอายุ ทั้งผู้สูงอายุ บุคลากรปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และอาคารสถานที่ เช่น ใส่หน้ากากอนามัยเสมอ เว้นระยะห่างทางสังคม/ระยะห่างทางกายภาพ งดเว้น/สังเกตอาการ/ตรวจวัดไข้ผู้สูงอายุเป็น ประจำทุกวัน งดเยี่ยมผู้สูงอายุตามอาคารพักและงดทำกิจกรรม ทำความสะอาดสถานที่สม่ำเสมอ/พ่นยาฆ่าเชื้อ/ เช็ดถูของใช้ต่าง ๆ ภายในสถานดูแลผู้สูงอายุด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เป็นต้น

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6

จากการดำเนินงานในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่งผลให้ผู้สูงอายุและคนทุกวัยมีการเตรียม ความพร้อมเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัย ตามแผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย (7.1.5) ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ (7.1.4) จำนวนเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพ และส่งเสริมความร่วมมือเครือข่ายเพื่อการมีอาชีพของผู้สูงอายุ (7.1.2) ร้อยละของการลดต้นทุน

กระดาษ เวลา และการเดินทาง โดยใช้การประชุมแบบ VDO Conference (7.6.1) อำนวยความสะดวกและลด
เวลาและค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ (7.6.3) มาตรการพักชำระหนี้แก่ลูกหนี้กองทุนผู้สูงอายุ (7.6.4) และ
มีนโยบายด้านผู้สูงอายุจากการประชุมสมัชชาผู้สูงอายุระดับชาติ 2 ประเด็น (7.6.5)

บรรณานุกรม

สำนักคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ. (๒๕๖๑). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | PMQA ๔.๐ /
สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, // จาก

<https://www.opdc.go.th/file/reader/dXx8Mzk2OXx8ZmlsZV91cGxvYWQ>

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (๒๕๖๕). คู่มือการตรวจสอบความพร้อมสำหรับการดำเนินการตาม
เกณฑ์ PMQA ๔.๐ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๕)/ สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, // จาก
<https://office.dpt.go.th/asdg/th/manual-pmqa4-0/>

กรมกิจการผู้สูงอายุ . (๒๕๖๑). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม/ สืบค้น ๒๖ ธันวาคม
๒๕๖๕, // จาก https://www.dop.go.th/download/laws/th1616728272-832_0.pdf

กรมกิจการผู้สูงอายุ . (๒๕๖๑). ประกาศ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริม
และการสนับสนุนการสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี/ สืบค้น ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕, //
จาก https://www.dop.go.th/download/service_information/th1624611491-8_0.pdf

กรมกิจการผู้สูงอายุ . (๒๕๕๙). ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง กำหนด
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน การจัดที่พักอาศัย อาหาร
และเครื่องนุ่งห่มให้ผู้สูงอายุตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ /สืบค้น ๒๖ ธันวาคม
๒๕๖๕, // จาก <https://www.dop.go.th/th/laws/2/11/811>

กองทุนผู้สูงอายุ . (๒๕๖๔). การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพผ่านช่องทางออนไลน์ /สืบค้น ๒๖
ธันวาคม ๒๕๖๕, // จาก <https://olderfund.dop.go.th/บริการของกองทุน-02/>

แบบการเสนอข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่
การให้บริการแบบ ๔.๐

ของ

นางสาวกรวิกา สมานไทย

ตำแหน่งนักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๓

ฝ่ายบริหารทั่วไป กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ
กรมกิจการผู้สูงอายุ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักพัฒนาสังคมชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๓

ฝ่ายบริหารทั่วไป กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ
กรมกิจการผู้สูงอายุ

๑. คำกล่าว	๑
๒. เรื่อง	๑
๓. หลักการและเหตุผล	๑
๔. วัตถุประสงค์ของข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน	๒
๕. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	
๕.๑ บทวิเคราะห์	๒
๕.๒ แนวความคิด	๓
๕.๓ ข้อเสนอ	๔
๕.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๕
๖. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๕
๗. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๕

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

.....

แบบการเสนอข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. คำกล่าว ข้าพเจ้านางสาวกรวิกา สมานไทย ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๓ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๓ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ ได้จัดทำแบบการเสนอข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงานเรื่อง โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การให้บริการแบบ ๔.๐ มีจุดประสงค์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานได้ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านบุคลากร โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้นนั้น จะสามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กรได้

๒. เรื่อง โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การให้บริการแบบ ๔.๐

๓. หลักการและเหตุผล

ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก คือ การสูงอายุของประชากร สำหรับประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุมานับตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๘ และได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุ ระดับสมบูรณ์ใน พ.ศ. ๒๕๖๔ หมายถึงสังคมที่มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งหมด โดยคาดการณ์ว่า ใน พ.ศ. ๒๕๗๔ ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุนับสูงสุดคือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ ๒๘ ของประชากรทั้งหมด และในขณะเดียวกันจำนวนประชากรวัยเด็กและวัยแรงงาน ที่สามารถให้การเกื้อหนุนดูแลผู้สูงอายุกลับมีแนวโน้มลดลงซึ่งส่งผลให้ศักยภาพของการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวลดลงไปด้วย รวมทั้งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านสุขภาพและความสามารถในการช่วยเหลือตนเองในการดำรงชีวิตประจำวันลดลง เนื่องจากความเสื่อมของร่างกายตามสภาพอายุที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง ที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง มีจำนวนถึง ร้อยละ ๒๐ ของจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการที่รองรับการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากร และผู้ปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติราชการ บทบาทและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งบทบาทของหน่วยงาน โดยเฉพาะในด้านการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้นนั้น จะสามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กรได้อย่างไร้ขีดจำกัดอีกด้วย

ในปัจจุบันนี้ ประเทศไทยได้มุ่งสู่การพัฒนาให้เป็นระบบราชการ เพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ภาครัฐ หรือ ระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พักของประชาชนได้ ด้วยการที่องค์กรจะต้องมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) การทำงานต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อเตรียมการล่วงหน้า นำองค์ความรู้ที่เป็นสหสาขาวิชามาสร้างนวัตกรรมหรือประยุกต์เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง องค์กรมีความทันสมัย มีขีดสมรรถนะสูงและสามารถให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน

/ ซึ่งปัจจัย ...

ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ คือ การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบ Cloud อุปกรณ์ Smartphone และ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลาทุกสถานที่ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด (สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๖๐).

๔. วัตถุประสงค์ของข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การให้บริการแบบ ๔.๐ ซึ่งบุคลากรของ กongsongsemsiwatidit และ คุ่มครองสิทธิผู้สูงอายุ นั้น สามารถพัฒนามรรถณะของตนเองเพื่อขับเคลื่อนภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบในรูปแบบให้บริการภาครัฐแบบ ๔.๐ โดยการใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็วทันต่อสถานการณ์และการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล

๕. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๕.๑ บทวิเคราะห์

กongsongsemsiwatidit และ คุ่มครองสิทธิผู้สูงอายุ เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจด้านการพัฒนารูปแบบและแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ การส่งเสริมและสนับสนุนระบบการดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนาศักยภาพและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการจัดระบบการดูแลและคุ้มครองทางสังคม การจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถ เข้าถึงสิทธิและบริการสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งหนึ่งในปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนภารกิจดังกล่าว ได้แก่ บุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรนั้นควรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ และเรียนรู้วิธีการเสริมสร้างขีดความสามารถในตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการให้บริการและขับเคลื่อนภารกิจ

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ ดังนี้ “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะ คือ พฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล การที่องค์กรต้องกำหนดให้มีสมรรถนะต่าง ๆ ก็เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรต้องการ เนื่องจากจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และส่งผลถึงองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ในที่สุด

ส่วนความรู้ และทักษะต่าง ๆ นั้น ก็มีความสำคัญต่อการทำงานมากเช่นกัน เพราะเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ ความรู้และทักษะจึงเป็นพื้นฐานที่จะใช้ในการทำงานซึ่งจะขาดไม่ได้ เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องมี นั่นคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะได้จะต้องมีองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี หมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น ต้องอาศัยความรู้ในงาน หรือ ทักษะที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับคุณลักษณะอื่น ๆ คือ การเป็นคนใจเย็น ออดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น จึงจะทำให้บุคคลนั้นแสดงสมรรถนะการบริการที่ดีได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์สมรรถนะบุคลากรของกongsongsemsiwatidit และ คุ่มครองสิทธิผู้สูงอายุนั้น ถือว่ามีความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการพิทักษ์สิทธิและสวัสดิการ แต่ยังขาดทักษะด้านดิจิทัล และการให้บริการผ่านระบบการให้บริการโดยใช้ดิจิทัลเป็นหลัก ซึ่งเห็นควรเพิ่มองค์ความรู้ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล และเสริมทักษะการใช้งานระบบการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล เพื่อรองรับการขับเคลื่อนงานในระบบราชการ ๔.๐

๕.๒ แนวความคิด

จากการศึกษาแนวคิดต่าง จากเอกสารในเรื่องการปฏิรูปภาครัฐเพื่อการขับเคลื่อนประเทศไทย ๔.๐ ด้านการเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐในยุค ๔.๐ และด้านยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปแนวคิดได้ ดังนี้

๕.๒.๑ แนวความคิดเรื่องการปฏิรูปภาครัฐและการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ

การปฏิรูปภาครัฐและการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ นำมาสู่การพัฒนากรอบทิศทางการพัฒนาระบบราชการในอนาคต ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ระบบราชการสามารถผลักดันการบริหารภาครัฐที่สามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างรวดเร็วบนแพลตฟอร์มพลเมือง (Citizen Platform) ปรับระบบนิเวศสู่การเป็นระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) และสามารถสร้างข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนรัฐบาลที่ดำเนินการและขับเคลื่อนโดยข้อมูลอย่างแท้จริง (Data-Driven Government) โดยกรอบทิศทางการพัฒนาระบบราชการดังกล่าวได้กำหนดภาพระบบราชการในอนาคตไว้ ๓ ประการ คือ ระบบราชการในอนาคตจะต้อง (๑) มีขนาดเล็กและมีลำดับการบังคับบัญชาที่สั้นลง (๒) ใช้เทคโนโลยีมาช่วยขับเคลื่อนการทำงานภาครัฐ และ (๓) ให้บริการประชาชนบนพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมนโยบาย นวัตกรรมทางด้านกฎหมาย นวัตกรรมบริการ และนวัตกรรมเชิงกระบวนการ เป็นต้น

๕.๒.๒ แนวความคิดการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เป็นกรอบแนวทางให้บุคลากรภาครัฐใช้ในการบริหารจัดการการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และให้หน่วยงานและผู้บริหารภาครัฐใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีกรอบความคิด (Mindsets) และทักษะ (Skillsets) ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงของโลกและบริบทประเทศในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้ง ให้ความสำคัญกับบุคลากรภาครัฐสามารถร่วมกันสร้างระบบนิเวศในการทำงาน (Eco system) ที่เหมาะสมในการส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในบริบทการทำงาน สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังของผู้รับบริการและประชาชน โดยเป็นภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมีขนาดเล็กและโปร่งใส และสร้างผลผลิตและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาประเทศและยกระดับชีวิตของประชาชน (สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๖๐)

๕.๒.๓ แนวความคิดด้านยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) กำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อน ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม พร้อมนำการพัฒนาประเทศ (Highly Competent Public Officials) รวมถึง ให้มีการพัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้นำทางความรู้และความคิด ผลักดันการกิจการเปลี่ยนแปลง พัฒนานโยบาย และยุทธศาสตร์ และเป็นแบบอย่างที่ดี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๖๐).

๕.๒.๔ แนวคิดเรื่องระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐให้มีความใกล้ชิดและสามารถตอบสนองซึ่งกันและกันได้มากยิ่งขึ้น ในอีกด้านหนึ่งหน่วยงานภาครัฐก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน เนื่องจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์คือช่องทางติดต่อสื่อสาร

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลบนเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ช่วยเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถส่งมอบบริการสาธารณะต่าง ๆ พร้อมกับการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องจากประชาชนได้ในวงกว้าง อีกทั้งระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ยังเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพอย่างมากที่จะช่วยให้การถ่ายโอนข้อมูลภาครัฐที่มีหน่วยงานภาครัฐสามารถอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ แล้วนำเข้าสู่ขั้นตอนการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจเลือกส่งมอบบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุดกลับไปยังประชาชนด้วยความรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินงานภาครัฐผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความชัดเจน ใช้ระยะเวลาสั้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วนั้น ย่อมเสริมสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น (ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๖๐)

๕.๒.๕ แนวคิดเรื่องการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ข้าราชการทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยการพัฒนาดตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งจะต้องร่วมสร้างระบบดิจิทัลในภาครัฐ ด้วยการร่วมออกแบบและพัฒนากลไก ระบบงาน ระบบการบริการ รูปแบบการดำเนินงานขององค์กร (Service and Work Process Redesign) ให้เป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงและบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วน (Co-Creation) และเพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูง (High Value Jobs) ในการทำงาน จะต้องรู้ เข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ต้องติดตามทิศทางและ แนวโน้มของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนารูปแบบ วิธีคิด และวิธีการทำงาน ให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Smart Technology) ได้อย่างปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน

จากแนวคิดต่างๆ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การให้บริการแบบ ๔.๐ ของบุคลากรของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ นั้น จำเป็นอย่างมากในการเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในการทำงานตามนโยบายการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐

๕.๓ ข้อเสนอ

จากแนวคิด บทวิเคราะห์ และสถานการณ์ข้างต้น การเพิ่มสมรรถนะบุคลากรของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุนั้น ถือว่ามีความจำเป็นอย่างมากในการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย การที่บุคลากรขาดทักษะด้านดิจิทัล และการให้บริการผ่านระบบการให้บริการโดยใช้ดิจิทัลเป็นหลักนั้น อาจทำให้การพัฒนาการให้บริการในระบบราชการ ๔.๐ เกิดความเสียหายได้ หากบุคลากรของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุนั้น ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ความรู้ เทคนิค ทักษะการทำงาน การให้บริการในรูปแบบการให้บริการ ๔.๐ โดยใช้การพัฒนานวัตกรรม และนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทุกโครงการ ทุกภารกิจงาน จะทำให้ผู้รับบริการนั้นสามารถเข้าถึงกิจกรรมและบริการของหน่วยงานได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุนั้น สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการที่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกและปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและสามารถเข้าถึงบริการด้านสวัสดิการได้อย่างสะดวกมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การอบรมองค์ความรู้การให้

บริการ Social Telecare ที่เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือดูแลคนกลุ่มเปราะบาง การเชื่อมโยงให้หมอสังคม (นักสังคมสงเคราะห์) ได้พัฒนาสมรรถนะ ความรู้ เทคนิค ทักษะการทำงานกับทีมสุขภาพ ของระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อลดช่องว่างการเข้าถึงบริการสุขภาพของ ผู้ป่วยเปราะบางลง และผู้ป่วยเปราะบางและครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพในระบบสุขภาพชีวิตวิถีใหม่โดยใช้ระบบปฏิบัติการ (platform) การทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ท้องถิ่นเพื่อเชื่อมโยง บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิใน ๑๓ เขตสุขภาพให้กลุ่มผู้ป่วยเปราะบางและครอบครัวในชุมชนได้รับการดูแลทาง สังคมร่วมกับระบบบริการสุขภาพแบบองค์รวมทุกมิติ

๕.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

- ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ การอบรมด้านการให้บริการผู้สูงอายุส่วนมากยังเน้นไปที่การดูแลรักษาทาง การแพทย์ มากกว่าด้านทางสังคม ซึ่งอาจจะต้องเน้นการดูงานของหน่วยงานที่ได้เริ่มทำโครงการด้านการดูแลกลุ่มเป้าหมาย ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น โครงการ Social Telecare ของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เป็นการร่วมกันระหว่าง สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) กับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดโครงการพัฒนาเสริม สมรรถนะกลไกและเครือข่ายการดูแลทางสังคมของสหวิชาชีพ และเปิดตัวแพลตฟอร์ม Social Telecare ซึ่งการ ดำเนินงานมีเป้าหมาย เพื่อพัฒนาสมรรถนะนักสังคมสงเคราะห์และทีมสหวิชาชีพ รวมถึงพัฒนาเครื่องมือแพลตฟอร์ม Social Telecare ให้เชื่อมโยงกับทีมหมออนามัย เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับทางสาธารณสุข และต่อยอดเป็นข้อเสนอ นโยบายทางสังคมในการดูแลกลุ่มเปราะบาง เชื่อมประสานกับระบบหลักประกันสุขภาพ และระบบบริการสุขภาพ ปฐมภูมิ ให้บริการทางสังคม (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๖๕) จะช่วยลดข้อจำกัด ของระบบบริการผ่านทางไกล เป็นต้น

- แนวทางแก้ไข จะต้องมีการพัฒนาหลักสูตรการให้บริการด้านสังคมเชิงสังคมสงเคราะห์ให้มากขึ้น

๖. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ มีความรู้ ความเข้าใจในการกิจด้านการส่งเสริม สวัสดิการ การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ ระบบการดูแลผู้สูงอายุ และมาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ ได้รับจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุง ขั้นตอนการให้บริการให้แก่ประชาชนแบบ ๔.๐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

๗. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการบริการที่ดี และสามารถนำ ศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการภาครัฐ แบบ ๔.๐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

(ลงชื่อ)..... กวณิ

(นางสาวกรวิกา สมานไทย)

ผู้ขอประเมิน

(วันที่) ๔ / พค / ๒๕๖๕

บรรณานุกรม

- สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๖๐). ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ / สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, ////////// จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/civil_officer_th_4.0.pdf
- สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๖๐). การเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐในยุค ๔.๐ / สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, ////////// จาก <https://www.opdc.go.th/file/reader/ZmZ8fDQwNDl8fGZpbGVfdXBsb2Fk>
- ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๖๐). ระบบราชการ ๔.๐ กับ การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ / สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, ////////// จาก <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>
- คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (๒๕๖๕). โครงการพัฒนาและเสริมสมรรถนะกลไกและเครือข่ายการดูแลทางสังคมของสหวิชาชีพเพื่อสนับสนุนระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ / สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, ////////// จาก <https://pcu.in.th>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (๒๕๖๐). ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) / สืบค้น ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕, ////////// จาก <http://nscr.nesdc.go.th/ns>