



จังหวัดขอนแก่น

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



วิสัยทัศน์

“มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง”



ค่านิยม: “ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง” หรือ “**K-VETs**”

K = khon kaen >> คนขอนแก่น

V = Vision >> ยึดมั่นในอุดมการณ์เพื่อปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์

E = Energy >> มุ่งมั่นทำงาน

T = Team >> สมานสามัคคี

S = Sufficient >> มีวิถีชีวิตพอเพียง



พันธกิจ

1. พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม
2. พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของตลาดและเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
3. ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี สูการเป็น Smart City และ MICE City

จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทั้งในปัจจุบันและในอนาคต มีการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองขอนแก่นตามลักษณะความโดดเด่นของแต่ละพื้นที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่ และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของจังหวัดให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงผลผลิตและบริการ ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการ สร้างและส่งมอบคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ดี พร้อมแก้ไขปัญหของประชาชนและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการปฏิบัติงานของจังหวัดแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

รับฟัง ค้นหา บูรณาการ และสร้างนวัตกรรม



ระบบสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่นมีการกำหนด*วิธีการในการรับฟัง* และเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสื่อสารที่หลากหลาย นำ*เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการค้นหา* และรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศ (เชิงรุก เช่น DIGITAL EMS Khon Kaen Link ระบบ tracking Fast track AMI Stroke Sepsis เชิงรับ เช่น การรับฟังความคิดเห็นผ่าน เว็บไซต์ Internet E-mail) เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม *บูรณาการข้อมูล* ระหว่างหน่วยงาน โดยมีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ *เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการบริการ* เพื่อตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจำแนกและจัดระดับ ความสำคัญของ*กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ตามพันธกิจของจังหวัด เป็น **8 กลุ่ม** ประกอบด้วย (1) นักท่องเที่ยว

(2) เกษตรกร/กลุ่มอาชีพ (3) ประชาชนในพื้นที่ (4) ผู้สูงอายุ (5) ผู้ด้อยโอกาส (6) ผู้ใช้แรงงาน (7) ผู้ประกอบการ (8) ผู้บริการรักษาพยาบาล จำแนก*กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ออกเป็น **5 กลุ่ม** ประกอบด้วย (1) ผู้ประกอบการธุรกิจ (2) ประชาชนทั่วไป (3) ผู้นำชุมชนอาสาสมัคร องค์กร เอกชนต่าง ๆ (4) หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ (5) เครือข่ายภาคประชาชน และจากการที่จังหวัดขอนแก่นมุ่งพัฒนาจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมือง Smart City ให้ครบทั้ง 6 ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมืองที่ “ล้ำสมัย รวยปัญญา มากสินทรัพย์ สุขอย่างพอเพียง” ขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองแห่งการแสวงหาโอกาส เพื่อก้าวสู่เมืองสำคัญของโลก (Global City) จึงได้คาดการณ์*กลุ่มผู้รับบริการของจังหวัดขอนแก่นในอนาคต* จะประกอบด้วย (1) นักเดินทางกลุ่ม MICE (2) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (3) นักลงทุน

พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม

จังหวัดขอนแก่นมุ่งสร้างความมั่นคงของชีวิต และสังคมอยู่เย็นเป็นสุข ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิต พัฒนาระบบด้านสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง การพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพคน ด้านการสร้างการเติบโต บนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยบูรณาการ การทำงานด้าน Smart Living ดูแลทุกกลุ่มคนในสังคม อย่างเท่าเทียม ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง สร้างความมั่นคง ของชีวิตและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข อนุรักษ์ ส่งเสริม สร้างสรรค์ ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการเฝ้าระวัง ทางวัฒนธรรม ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาระบบด้านสุขภาพ เช่น พัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุวัยเก่า 4.0 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตวัยแรงงาน ให้มีความสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก และเยาวชนจังหวัดขอนแก่น คนขอนแก่นสุขภาพดี การขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะภายใต้ ชื่อโครงการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาดิจิทัล และนวัตกรรมเพื่อบริการด้านการสุขภาพและการแพทย์

ขอนแก่นโมเดล (Smart Health & Medical Hub) เป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพและการแพทย์ ได้ด้วยการอาศัยความร่วมมือแบบบูรณาการ ในหน่วยงาน ในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาชน เพื่อนำไปใช้งานได้แบบมีส่วนร่วม สามารถเป็นสถานที่ทดสอบ นวัตกรรมดิจิทัลสุขภาพและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับ จังหวัดในการสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคลและผู้ให้บริการสุขภาพทั้งภาครัฐภาคเอกชน ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีมีความสุข โครงการนำร่อง

เพื่อขับเคลื่อน Khon Kaen Smart City ด้าน Smart Living ใช้เทคโนโลยีฉลาดและระบบอัตโนมัติในการบันทึกค่าสุขภาพ ของประชาชน เพื่อติดตามและดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ทันที ผ่านระบบคลาวด์ แพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลการตรวจ สุขภาพและประวัติการรักษาได้อย่างละเอียด เพื่อประกอบการ วินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ระยะแรกนำร่อง ที่ 17,000 คนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และจะขยายผล ไป 9 อำเภอนำร่อง



Khon Kaen Smart Health
Khon Kaen Municipal Government
Thailand



The Khon Kaen Smart Health project was founded in 2016 by the City of Khon Kaen, Digital Economy Promotion Agency, and local healthcare service providers, and universities. The project consists of three components:

- 1) a smart ambulance that utilizes teleconference, IoT, and robotics technology to increase emergency dispatch operation efficiency and allow healthcare professionals to perform initial diagnostic works and emergency treatment before patients arrive at hospitals;
- 2) a preventive healthcare service leveraging smart wristbands and smart home solutions to collect citizen's health data and provide health guidance accordingly; and
- 3) the use of blockchain and big data analytics to develop a medical data sharing platform that can be accessed by both public and private healthcare service providers. This third application is still under development at present.

Khon Kaen Smart Living
Khon Kaen Municipal Government, Thailand



PREVENTIVE HEALTHCARE SERVICE

- มอบใจเพื่อการบริการดูแลและดูแลสุขภาพที่รวมชุดอุปกรณ์สำหรับการติดตามและวินิจฉัยอย่างเช่น นาฬิกาอัจฉริยะ (smart wristbands) และบ้านอัจฉริยะ (smart home) เพื่อเก็บข้อมูลสุขภาพ ซึ่งอาจรวมจะมีการแนะนำเรื่องดูแลสุขภาพ



HEALTH INFORMATION EXCHANGE

- แลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพด้วยวิธี blockchain ใช้ big data analytics สำหรับพัฒนาแพลตฟอร์มการแบ่งปันข้อมูลด้านสุขภาพ ซึ่งจะสามารถเข้าถึงระบบฐานข้อมูลใหญ่ได้คือ สถานบริการด้านสุขภาพของรัฐและเอกชน



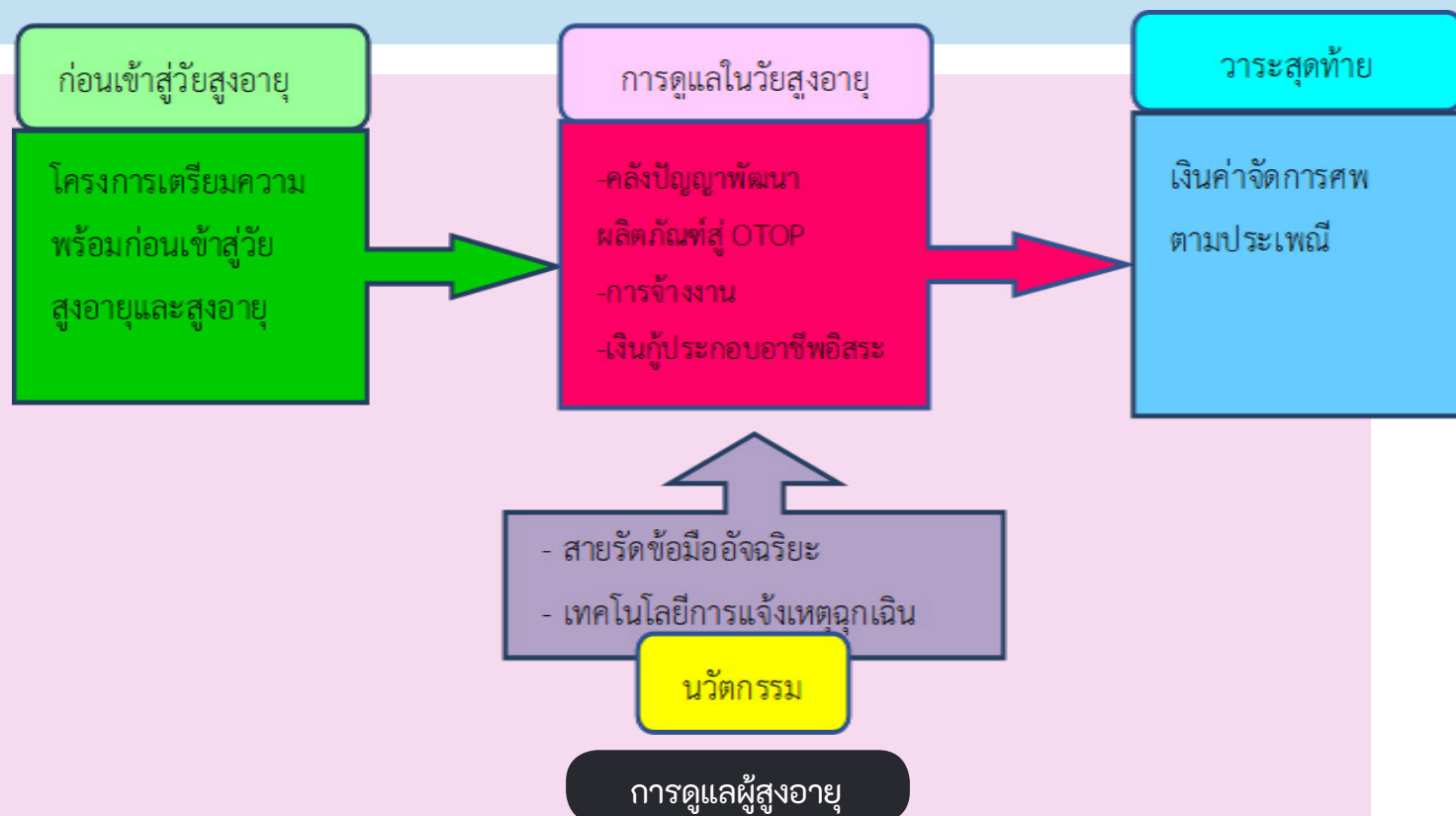
SMART AMBULANCE

- เพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลรักษาการช่วยคนนอกโรงพยาบาลของผู้ป่วยฉุกเฉินได้
- ระบบการบริการสุขภาพของผู้ป่วยฉุกเฉินเชิงรุกได้กึ่ง และสามารถติดต่อขอข้อมูลออนไลน์โดยนักวิชาชีพดูแลสุขภาพ เพื่อประกอบการวินิจฉัยการรักษาระยะต้นได้
- การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินเบื้องต้นก่อนนำส่งถึงโรงพยาบาล



การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ

จังหวัดขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มของผู้รับบริการ โดยการวางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตเพื่อเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตั้งแต่เข้าสู่วัยสูงอายุจนวาระสุดท้าย ดังนี้ **การเตรียมความพร้อมก่อนวัยสูงอายุ** โครงการพัฒนาทักษะชีวิตผู้สูงอายุเตรียมเข้าสู่วัยสูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีทักษะชีวิต เข้าใจและพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมีความสุข **การดูแลในวัยสูงอายุ** ด้านเศรษฐกิจ จัดโครงการ ภูมิปัญญาพัฒนาผลิตภัณฑ์สู่ OTOP ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีอาชีพและรายได้ ด้านสภาพแวดล้อม ส่งเสริม Smart Living โครงการ 1 ตำบลซ่อม 1 ตำบลสร้าง ร่วมมือกับอปท. สำรวจข้อมูลผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนให้ได้รับการช่วยเหลือปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม ด้านสุขภาพ พัฒนาเครือข่าย อสม. และ อพม. ให้มีความรู้เบื้องต้นในการดูแล และเฝ้าระวังปัญหาด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ด้านสังคม เมื่อผู้สูงอายุประสบปัญหาทางสังคมได้ให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก ด้านนวัตกรรม ใช้เทคโนโลยียกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในการเก็บข้อมูลด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิต ในการเฝ้าระวังป้องกันโรค และส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ **วาระสุดท้าย** เมื่อผู้สูงอายุถึงแก่กรรมและญาติมีฐานะยากจนไม่มีค่าใช้จ่ายในการจัดงานศพ มีเงินช่วยเหลือเป็นค่าจัดการศพตามประเพณี ซึ่งต้องเป็นครอบครัวที่มีรายได้ตกเกณฑ์ จปฐ. หรือกรณีที่ตกสำรวจและมีฐานะยากจนต้องได้รับการรับรองจากผู้นำชุมชน จากการดำเนินการดังกล่าว ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจมีทักษะชีวิต เข้าใจและพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมีความสุข



กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์



ดำรงธรรม Tracking

จังหวัดขอนแก่นมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที โดยนำระบบดำรงธรรม Tracking ที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจาก ระบบ Track And Trace : EMS : Thailand Post ของการไปรษณีย์ไทยที่สามารถเช็คสถานะของพัสดุได้ มาพัฒนากับการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เพื่อลดปัญหาการเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ศาลากลางจังหวัด สามารถแจ้งผลการดำเนินการทุกขั้นตอน จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยระบบ “Tracking” อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนสถานะเรื่องหลังจากร้องเรียน ทั้งนี้ ยังสามารถแจ้งเตือนประชาชนเมื่อมีการเพิ่มชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน และชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ

แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ระบบดังกล่าวยังสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 270 หน่วยงานแบบออนไลน์ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ การรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วแบบออนไลน์ สามารถ VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผลลัพธ์การใช้งานระบบฯ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยุติเรื่องเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.20 ความพึงพอใจการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 93.47 ความพึงพอใจการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 90.21 และความพึงพอใจการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 91.89