



## จังหวัดหนองคาย

### วิสัยทัศน์

เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง

### พันธกิจ

- 1) สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตทางการเกษตร โดยให้ความเชื่อมโยงกับระบบอุตสาหกรรมและการค้า
- 2) ส่งเสริม สนับสนุนการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีการผลิต มาใช้ในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และท่องเที่ยว
- 3) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและเชื่อมโยงกับการเกษตรและวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง

### ค่านิยม

หนองคาย “เมืองสะอาด สะอาด ปลอดภัย มั่นใจ น่าอยู่

จังหวัดหนองคายมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้การบริหารราชการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จริยธรรมและความโปร่งใส เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการ ประชาชนที่มีความทันสมัย รวดเร็ว เข้าถึงทุกระดับ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้ระบบสารสนเทศ กลไกการสื่อสาร เพื่อปรับปรุงผลผลิตและบริการ และค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างและส่งมอบคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ดี อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด “เกษตร อุตสาหกรรม วัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง” ภายใต้ค่านิยม “หนองคายเมืองสะอาด สะอาด ปลอดภัย มั่นใจ น่าอยู่” เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ สร้างความผูกพันและความเป็นอยู่ที่ดี ความสงบและปลอดภัยของประชาชน คนหนองคาย รวมถึงการบรรลุความสำเร็จในการปฏิบัตินโยบายในระยะยาว สร้างความยั่งยืนให้แก่ส่วนราชการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และสมดุล และก้าวไปสู่ “หนองคาย 4.0”

## การให้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

จังหวัดหนองคายใช้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Behavior) เป็นแนวทางในการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการรวบรวมรับฟังข้อมูลการติดต่อสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ ในการสื่อสารแบบ Two way Communication ทั้งเชิงรุก - เชิงรับ จากภายใน - ภายนอก ทุกทิศทุกทางแบบ 360 องศา และมีค่านิยมร่วม “สะอาด ปลอดภัย มั่นใจ น่าอยู่” ซึ่งเป็นแนวทาง

ในการให้บริการมีเป้าหมายเพื่อให้คนจังหวัดหนองคายได้รับการ “ดีกว่า ถูกกว่า เร็วกว่า และ มีความสุขมากกว่า” (Better - Cheaper - Faster - Happier) ซึ่งจำแนกและจัดลำดับความสำคัญ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ เป็นกลุ่มผู้รับบริการ 6 กลุ่ม , กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 กลุ่ม และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตรวม 9 กลุ่ม โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ



ระบบสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จังหวัดหนองคาย

จังหวัดหนองคายมีวิธีสร้างความสัมพันธ์ โดยการฝึกอบรม จัดเวที แลกเปลี่ยน ศึกษาดูงาน ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ประกวดผลงานดีเด่น ขึ้นทะเบียน กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การจับคู่เจรจาธุรกิจ การแสดงสินค้า สภากาแฟ กิจกรรมรณรงค์ จิตอาสา หน่วยงานจัดทำทะเบียน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และรวบรวมข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ **ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัด เกิดความร่วมมือ และเครือข่ายการทำงานร่วมกัน มีนวัตกรรมบริการ ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเกิดโอกาสและช่องทางการค้าใหม่ ๆ**

กรณีตัวอย่าง **การแก้ไขปัญหาทรลสามล้อรับจ้างเรียกเก็บค่าโดยสารแพงเกินกว่าที่กำหนด** ให้นักท่องเที่ยวที่ขึ้นเรือเรียนโดยจังหวัดมีการจัดอบรมปรับทัศนคติ และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การมีจิตบริการในสัมมาอาชีพ ให้ประสบความสำเร็จ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหนองคายเมืองน่าอยู่ จึงเป็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าโดยสารเกินราคาอีก เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกินความคาดหวัง และยังสร้างความผูกพัน ความไว้วางใจระหว่างภาครัฐกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## การบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ

จังหวัดหนองคายได้จัดทำโครงการ “หินโงมโมเดล” ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนโดยผันน้ำจากแม่น้ำโขงด้วยการสูบน้ำจากเครื่องสูบน้ำด้วยไฟฟ้าตำบลหินโงม อำเภอเมืองหนองคาย และกระจายน้ำไปสู่ไร่นาเกษตรกรเพื่อนำไปกักเก็บไว้ตามแหล่งน้ำธรรมชาติ และได้มีการรวมกลุ่มการบริหารจัดการน้ำ จากหน่วยงานภาครัฐหลายภาคส่วนเข้าไปส่งเสริมอาชีพให้เกษตรกร ซึ่งมีการทำเกษตรแบบแปลงใหญ่ โดยถือเป็น Best Practices ที่ได้ นำรูปแบบดังกล่าวไปปรับใช้ ในการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่อื่น ๆ ของจังหวัดหนองคายด้วยเช่นกัน จึงนำมาซึ่งการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร เพื่อให้เกษตรกรนำน้ำมาใช้ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการบริหารจัดการน้ำและการนำน้ำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าส่งผลให้เกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบแปลงใหญ่ ในปี 2563 มีต้นทุนการผลิตที่ลดลงเฉลี่ยร้อยละ 28.36 สามารถเพิ่มผลผลิตเฉลี่ยร้อยละ 23.34 คิดเป็นมูลค่าการลดต้นทุนการผลิตรวม 25.033 ล้านบาท และมูลค่าการเพิ่มผลผลิตรวม 34.792 ล้านบาท ทำให้เกษตรกรและประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วมน้ำแล้งลดลงอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรและแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ ที่ช่วยให้เกษตรกรและประชาชนในพื้นที่มีรายได้เพิ่มมากขึ้น



## การส่งเสริมการท่องเที่ยว

จังหวัดหนองคายได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้รายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคายลดลง และกระทบไปยังภาคบริการอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายในจังหวัด โดยใช้ทรัพยากรจากแหล่งท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ผลิตสินค้าเกษตร และชุมชนนำอยู่ มาเชื่อมโยงพื้นที่แต่ละอำเภอในจังหวัดหนองคาย เป็นเส้นทางการท่องเที่ยววัฒนธรรม และการเกษตร จำนวน 2 เส้นทาง คือ เส้นทาง “ทางธรรม ทางเที่ยว ทางเดียวกัน @ หนองคาย” และเส้นทาง “ตามรอยพญานาค บูชาลิ่งคักดีลิต์

@ หนองคาย” โดยชุมชนในพื้นที่จังหวัดหนองคายร่วมเป็นเจ้าของที่ดีในการบริหารจัดการภายในชุมชนให้เกิดเป็นอาชีพ และส่งเสริมรายได้ในชุมชน และในปัจจุบันจังหวัดหนองคายมีชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีที่ผ่านการประเมินรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จำนวน 6 แห่ง ซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวและส่งเสริมอาชีพได้เพิ่มมากขึ้น จากการจำหน่ายสินค้าภาคการเกษตร และผลิตภัณฑ์ OTOP ภายในชุมชน



## การถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่



จังหวัดหนองคายเป็นจังหวัดชายแดน ซึ่งเกิดปัญหาคนลักลอบ เข้าเมืองและมีความเสี่ยงต่อการทุจริต สวมบัตรประชาชน จึงได้มีการจัดหน่วยบริการ จัดทำบัตรประชาชนเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ขอมีบัตรอาศัยอยู่ในปัจจุบัน เช่น บ้าน โรงพยาบาล หรือสถานที่อื่น ๆ ตามที่ญาติได้ แจ้งความจำนงไว้ โดยที่ ผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อได้ที่สำนักทะเบียนที่เปิดให้บริการทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หรือติดต่อผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ในเขตจังหวัดหนองคาย และในสถานการณ์การแพร่ระบาด ของการแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประชาชน ไม่ต้องเดินทางมา ขอรับบริการ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งจากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ทำให้สามารถเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ของรัฐได้ เช่น โครงการคนละครึ่ง บัตรสวัสดิการคนจน เป็นต้น

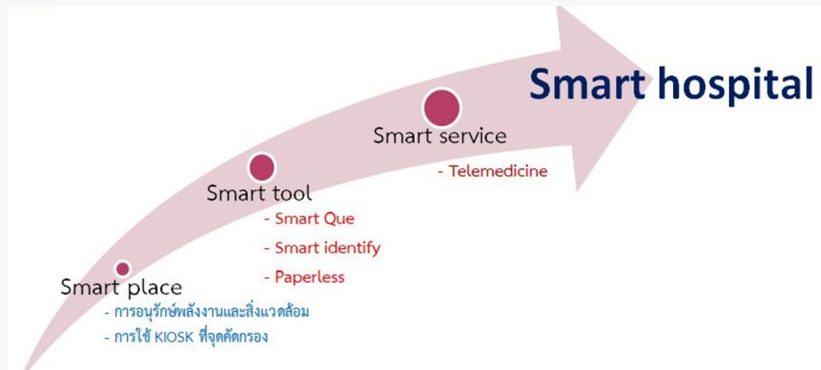
## การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยการลดปริมาณขยะ



จังหวัดหนองคายโดยเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย เป็นชุมชนที่มีความโดดเด่นในการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นการลดปริมาณขยะที่ครัวเรือน โดยการลดและคัดแยกขยะกลับมาใช้ใหม่ได้มากกว่าร้อยละ 50 และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะกว่า 0.9 ล้านบาทต่อปี ซึ่งทำให้เป็นชุมชนต้นแบบ ชุมชนปลอดขยะ และการนำขยะหรือวัสดุเหลือใช้มาประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้และสร้างรายได้ให้ชุมชน จึงได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์จากขยะรีไซเคิล มีการจัดการบริหารระบบ โดยให้ครัวเรือนคัดแยกขยะรีไซเคิลมาขายให้กองทุนฯ และแต่ละครัวเรือนต้องมีเงินออม 300 บาท เพื่อเตรียมจ่ายสวัสดิการ ซึ่งในปัจจุบันมีครัวเรือนเข้าร่วม 544 ครัวเรือน กรณีคนในครัวเรือนที่เป็นสมาชิกกองทุนฯ เสียชีวิต จะมอบสวัสดิการ 20,040 บาทต่อราย โดยมอบแล้ว 109 ราย คิดเป็นเงินสะสมกว่า 2 ล้านบาท ส่วนสิ่งประดิษฐ์จากขยะหรือวัสดุเหลือใช้ ได้มีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้รวมกลุ่มเพื่อผลิตและจัดจำหน่าย ในระยะยาวต่อไป ส่งผลให้ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 3 “เทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืน” ในปี 2563 และเป็นตัวแทนระดับภาคในการประกวดชุมชนปลอดขยะ



## Smart Hospital



จังหวัดหนองคายได้มีโครงการ Smart Hospital ซึ่งเป็นการบริการจัดการเพื่อสนับสนุนการจัดบริการภายในโรงพยาบาลในการลดขั้นตอนการปฏิบัติ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่มีคุณภาพ ความปลอดภัย และทันสมัยอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิด Smart Hospital ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามา ได้แก่ **Smart place** เป็นการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีการใช้แนวคิดเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน เช่น โครงการการหมุนเวียนน้ำ RO จากการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม นำมาใช้ล้างเครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือ และประหยัดค่าน้ำประปา **Smart tool** เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และเป็นการพัฒนาระบบ smart que คือ การยื่นรับคิวที่หน้าห้องตรวจ มีหน้าจอแสดงลำดับคิวและคาดประมาณเวลาที่จะถึงคิวตรวจ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบลำดับคิวผ่านโทรศัพท์ได้ **Smart service** เป็นการจัดการบริการ Telemedicine (ระบบบริการการแพทย์ทางไกล) เป็นการพบแพทย์ผ่านระบบ VDO conference ลดการเดินทางมารับบริการ ที่โรงพยาบาลโดยเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับ 1) กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่เป็นผู้ป่วยกลุ่มผู้สูงอายุ โดยการให้ผู้ป่วยเดินทางมาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบแพทย์ผ่านระบบ VDO conference จากนั้นแพทย์สั่งการรักษาและรับยาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล 2) กลุ่มผู้ต้องขัง เป็นการลดความเสี่ยงและลดภาระของเจ้าหน้าที่เรือนจำในการพาผู้ต้องขังออกมาพบแพทย์ ยังเป็นอีกรูปแบบการให้บริการที่ช่วยลดการติดเชื้อง่อนเข้าเรือนจำ 3) การอนุรักษ์พลังงานจากโครงการหมุนเวียนน้ำ RO จากเครื่องไตเทียม นำมาใช้ในการทำความสะอาดเครื่องมือช่วยให้ประหยัดค่าน้ำประปาได้ถึง 3,000 บาท/เดือน 4) การมีระบบคิว smart que ช่วยให้ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย 88 นาที (ตั้งแต่ยื่นบัตร ถึงรับยา) และ 5) ระบบ paperless มีการสั่งการรักษาทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 93.94

## บทสรุปผลการดำเนินงานในอนาคต

จังหวัดหนองคายใช้วิธีการสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวบรวมรับฟังข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารทุกทิศทางแบบ 360 องศา และจากการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายช่องทาง ทั้งเป็นแบบทางการ ไม่เป็นทางการ ในการสื่อสารแบบ Two way Communication ร่วมทั้งการสังเกตการณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ที่ค้นหาความต้องการความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปใช้ในการทบทวนปรับปรุงคุณภาพและสนับสนุนผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที และเป็นการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรมให้บริการ และเสนอข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ผลผลิตและการบริการตามตัวชี้วัดให้บรรลุเป้าหมาย สามารถสร้างความยั่งยืนตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาวต่อไป