



การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ: ประสบการณ์และภาคภูมิใจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ถอดรหัส 5 ปัจจัยความสำเร็จ สู่การเป็นระบบราชการ 4.0 อย่างยั่งยืน

ฐิตาภรณ์ ปานขลิบ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

24 เมษายน 2569

สมดุลงานแห่งการพัฒนา: ผสาน "มาตรฐานราชการ" เข้ากับ "การบริการด้วยหัวใจ"

ระบบที่ดีที่สุด
จะทำงานไม่ได้
หากปราศจากวัฒนธรรม
องค์กรที่แข็งแกร่ง
เป็นฟันเฟืองขับเคลื่อน



โครงสร้างและระบบ (The Blueprint)

ความท้าทาย : การยกระดับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพสู่ระบบราชการ 4.0 ไม่ใช่เพียงการปรับเปลี่ยนระบบดิจิทัล แต่คือการปรับเปลี่ยนวิธีคิด (Mindset) ของบุคลากรทั้งองค์กร

วัฒนธรรมและหัวใจ (The Care)


เป้าหมายร่วม: จากการทำกับดักแลที่ซับซ้อนสู่การเป็น "ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Hub)" ที่ประชาชนเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

พิมพ์เขียวสู่ระบบราชการ 4.0 (Roadmap PMQA 4.0)




Section 3 Service & Operation Excellence (หัวใจบริการและระบบปฏิบัติการ)

1 
Citizen - Centric:
ใช้ Customer Journey Mapping
ปรับกระบวนการให้รวดเร็วต่อ

2 
Health System Resilience (MSERT):
ทันรับมือวิกฤตสุขภาพ
ฟื้นฟูระบบทำงานใน 24 ชม.

3 
Digital Regulatory Transformation (Biz Portal):
e-Service จาก 54 กระบวนการ
เป็น 84 กระบวนการ

Section 2 Resource & Intelligence (ขุมพลังข้อมูลและบุคลากร)

1 
Digital Transformation:
พัฒนาทักษะ Digital Literacy
& Data Analytics ให้กับบุคลากร

2 
SMART 68 & Dashboard:
ระบบรายงาน Real time
ติดตาม KPI ทุกระดับ

3 
KM LOOP:
ถอดบทเรียน (AAR)
สู่การสร้างนวัตกรรมบริการ

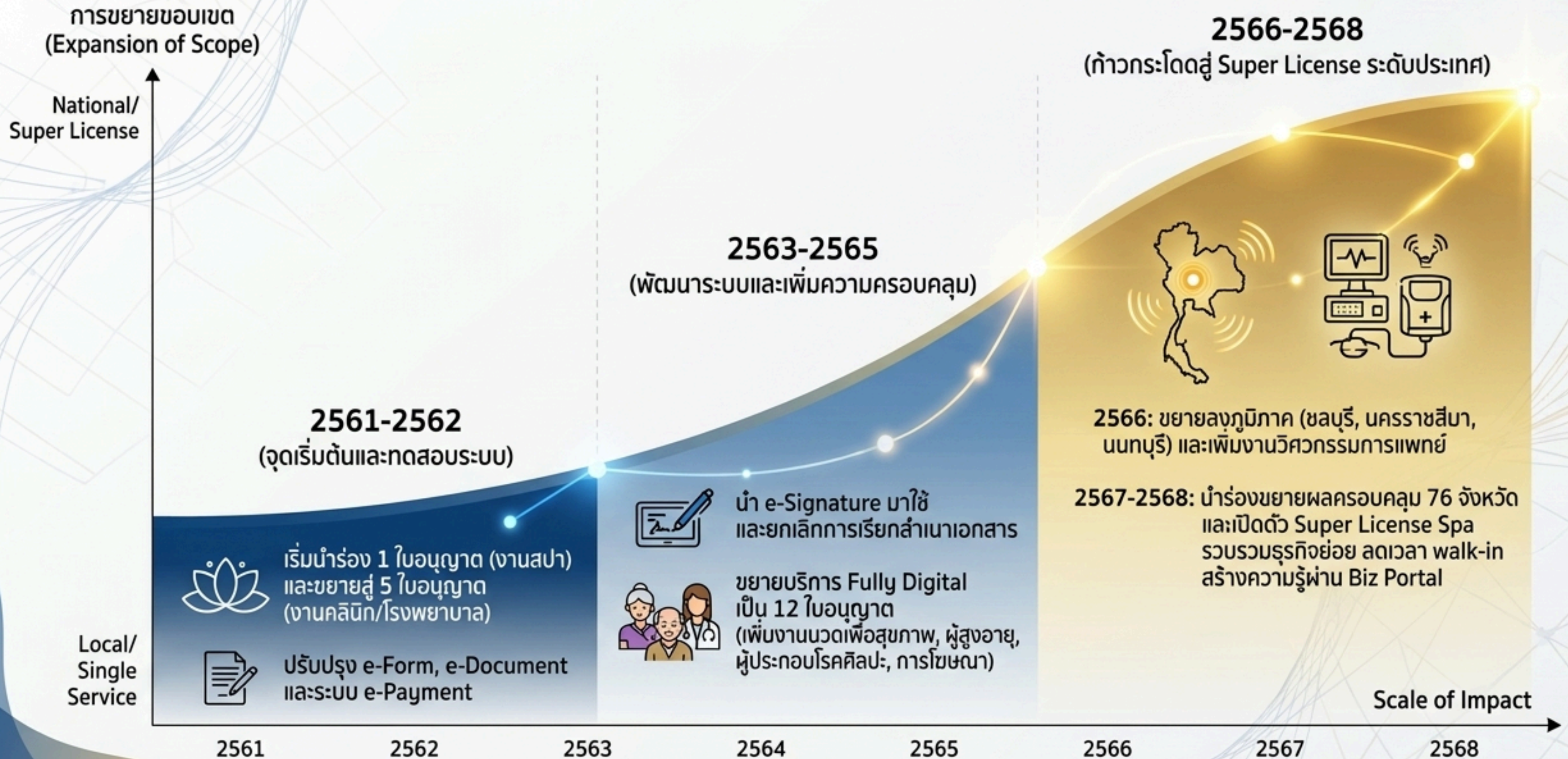
Section 1 Strategic Core (การกำหนดทิศทางและวางแผนเชิงรุก)

1 
Data-Driven Leadership:
ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ข้อมูล
เพื่อกำหนดทิศทางเชิงรุก ไปสู่การปรับตัว

2 
Strategic Foresight:
วางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบโจทย์ต่ออนาคต 3 ด้าน
(ความปลอดภัย, ทุจริตสุขภาพ, เทคโนโลยี)

3 
Digital Governance Framework:
ธรรมาภิบาลในระบบดิจิทัล
โปร่งใส ตรวจสอบได้

วิวัฒนาการ Biz Portal: ขยายขอบข่าย ยกระดับความสะดวก (ปี 2561-2568)



เส้นทางบริการสุขภาพอัจฉริยะ (Customer Journey - HSS)



5 เกล็ดลับสู่ความสำเร็จ (The Engine of Culture)

การสร้างความเห็นพ้องและขับเคลื่อนคนในองค์กรให้เดินไปในทิศทางเดียวกัน

1. Clarity (ความชัดเจน - เปรียบเสมือน 'เข็มทิศ')

สื่อสารทิศทางอย่างโปร่งใส ให้บุคลากรเข้าใจถึงผลกระทบและบทบาทของตนในการบรรลุเป้าหมาย

5. Recognition (การสร้างการยอมรับ - เปรียบเสมือน 'พลังงาน')

ยกย่องคนทำดีเป็น Champion/Role Model มีมาตรการจัดการที่ชัดเจน กระตุ้นให้ทุกคนอยากแสดงศักยภาพสูงสุด

2. Standard (มาตรฐาน - เปรียบเสมือน 'รางขับเคลื่อน')

มีมาตรฐานที่ชัดเจนสำหรับองค์กรใหญ่ ทุกคนรู้หน้าที่ รู้ขอบเขต และรู้ผลลัพธ์ของการทำดีในโครงสร้างที่วางไว้

4. Ownership (การมีส่วนร่วม - เปรียบเสมือน 'เครื่องยนต์')

เปิดโอกาสให้ทุกระดับมีส่วนร่วมในการนำเสนอ Feedback เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรร่วมกัน

3. Flexibility (ความยืดหยุ่น - เปรียบเสมือน 'ระบบกันสะเทือน')

Empower ให้บุคลากรกล้าตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสถานการณ์จริงควบคุมไม่ได้ 100%



ผลลัพธ์แห่งความสำเร็จระดับก้าวหน้า (Key Success Results)

18 วัน ↓

(ลดลงจาก 24 วัน)
ระยะเวลาการอนุญาตเฉลี่ย

91.12% ↑

ความพึงพอใจผู้รับบริการ
เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

91.30% ↑

ความเชื่อมั่นของประชาชน
สร้างทุนทางสังคมที่ยั่งยืน

95.21 ↑

คะแนนความโปร่งใส (ITA)
สะท้อนธรรมาภิบาลสูง

96.42% ✓

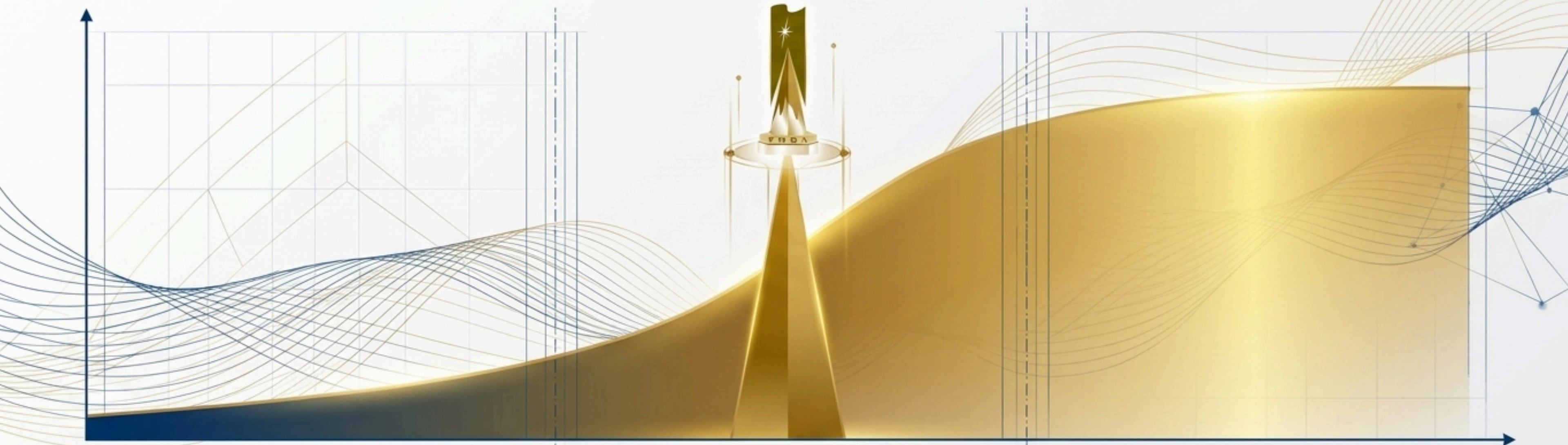
สถานพยาบาลผ่านเกณฑ์
มาตรฐานระดับสูง

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
PMQA 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance)

P M Q A

ทศวรรษแห่งความภาคภูมิใจ (พ.ศ. 2558 - 2568)

20 รางวัลเกียรติยศแห่งการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง



2558-2564 (สร้างฐานความแข็งแกร่ง - 9 รางวัล)

โดดเด่นด้านบริการภาครัฐ (TPSA) และหมวด 1, หมวด 4
ของ PMQA รวมถึงรางวัล TEPGA ระดับดีเยี่ยม

2565 (ปีแห่งการก้าวกระโดด - 6 รางวัล)

คว้า PMQA 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance) เป็นครั้งแรก
พร้อมรางวัลพิเศษ 'สานพลังร่วมใจ ต้านภัยโควิด' (อสม.)
และรางวัลเลิศศรีชื่อยอดเยี่ยม

2566-2568 (รักษามาตรฐานระดับสูง - 5 รางวัล)

รักษามาตรฐาน PMQA 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance)
อย่างต่อเนื่อง พร้อมขยายผลรางวัล TPSA
ด้านระบบวิศวกรรมการแพทย์แบบ Fully Digital

Key Message : ทุกรางวัลคือเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่นของชาว สบส. ในการยกระดับบริการสาธารณสุขไทย

ก้าวต่อไปด้วยกัน: สู่เครือข่ายราชการไทยที่เป็นเลิศ

พิมพ์เขียวแห่งความสำเร็จของ สบส. เกิดจากการผสาน
'โครงสร้างที่เป็นมาตรฐาน' เข้ากับ 'หัวใจที่ยึดหยุ่นและมีส่วนร่วม'

Design for the Citizen

ระบบดิจิทัลที่ดีที่สุด ต้องเริ่มต้นจากความเข้าใจ
Journey ของประชาชน

Drive with the People

Roadmap ที่ยอดเยี่ยม จะเป็นจริงได้ด้วย 5 วัฒนธรรมองค์กร
(Clarity, Standard, Flexibility, Ownership, Recognition)



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พร้อมเป็นพันธมิตรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เพื่อผลักดันเครือข่ายราชการไทย ให้ก้าวสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน