



รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
(Application Report) ประจำปี พ.ศ. 2563
จังหวัดขอนแก่น

ประกอบการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ
ในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2563

คำนำ

จังหวัดขอนแก่นได้ดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของจังหวัดให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา พร้อมแก้ไขปัญหาของประชาชนและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของจังหวัด โดยในปี พ.ศ. 2561 จังหวัดขอนแก่นได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ในหมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นรางวัลที่ยืนยันว่า จังหวัดขอนแก่นเป็นส่วนราชการที่เป็น Smart Government และตอกย้ำความเป็น Smart City อย่างมีนัยสำคัญ และในปี พ.ศ. 2562 จังหวัดขอนแก่นได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐควบคู่ไปกับการมุ่งสู่การเป็นจังหวัดขอนแก่น 4.0 ที่มุ่งเน้นระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเป็นจังหวัดที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย จนได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) ระดับก้าวหน้า

ในปี พ.ศ. 2563 จังหวัดขอนแก่นได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐควบคู่ไปกับการมุ่งสู่การเป็นจังหวัดขอนแก่น 4.0 เพื่อรักษามาตรฐานในการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการประเมินตนเอง ในขั้นตอนที่ 1 แล้ว และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2563 ในขั้นตอนที่ 2 ซึ่งจะเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจังหวัดขอนแก่นให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเป้าหมายการรักษามาตรฐานการพัฒนาสู่ระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเป็นจังหวัดที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย



(นายสมศักดิ์ จังตระกุล)

ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กรอบแนวคิด/Concept/Roadmap ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0	ก
ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ 4.0	ก
ผลงานเรื่องที่ 1 โครงการคู่เสี้ยว เกียวก้อย แก้อาญคนขอนแก่น	ค
ผลงานเรื่องที่ 2 นวัตกรรมการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care Digital Innovation)	ง
ผลงานเรื่องที่ 3 “ดำรงธรรม tracking” ระบบจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	จ
ผลงานเรื่องที่ 4 การพัฒนาระบบจัดลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing)	ฉ
ผลงานเรื่องที่ 5 Thai Reach toward ending disability, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ เป้าหมายต่อไปในอนาคต	ช
ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ จังหวัดขอนแก่น	1
ส่วนที่ 1.2 แผนการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0	4
ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0	8
หมวด 1 การนำองค์การ	8
1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน	8
1.2 การป้องกันการทุจริตและความโปร่งใส	11
1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	13
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่องสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว	15
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 1	16
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	17
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้น ประโยชน์สุขประชาชน	17
2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ	19
2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน	21
2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล	22
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 2	23
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	27
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง	27
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	30
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ	32
3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์	33
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 3	36
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	37
4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ	37
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา	38
4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม	40
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล	41
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 4	42

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	43
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์	45
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร	46
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร	48
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5	49

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	50
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ	53
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน	54
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ	56
ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6	56

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ	57
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน	58
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร	59
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ	60
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	61
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ	62

สารบัญตาราง/แผนภาพ

หน้า

ส่วนที่ 1.2 แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0	
แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี แผนพัฒนานวัตกรรม แผนพัฒนาเครือข่ายและความมั่นคง	4
หมวด 1 การนำองค์การ	
ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงผลกระทบเชิงลบต่อสังคม มาตรการป้องกันแก้ไข เครือข่าย และ การใช้ระบบสารสนเทศ	15
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	
ตาราง 2.1 แสดงผลกระทบทางลบตามยุทธศาสตร์จังหวัดขอนแก่น	20
ตาราง 2.2 แสดงความเชื่อมโยงของกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และการพัฒนาไปสู่การเป็น Smart City	24
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ตารางที่ 3.1 วิธีการรับฟังและค้นหาสารสนเทศและการนำไปใช้ประโยชน์	28
ตารางที่ 3.2 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ	32
ตารางที่ 3.4 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	34
ตารางที่ 3.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	34
ตารางที่ 3.6 ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาหนี้ในระบบ	35
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
ตารางที่ 4.1 ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	38
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	
ตารางที่ 5.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ และตัวอย่างแผนงาน/โครงการ	44
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	
ตารางที่ 6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่าตามพันธกิจและข้อกำหนดที่สำคัญ	50
ตารางที่ 6.2 ตัวอย่างขั้นตอนกระบวนการสนับสนุน	51
ตารางที่ 6.3 ตัวอย่างกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs “การขับเคลื่อนเมืองนวัตกรรมโลกแห่งผ้าไหมดี”	52
ตารางที่ 6.4 กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่น	53
ตารางที่ 6.5 โครงการยกระดับการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดครบวงจร (Smart Bus Terminal Plus: SBT+)	53
แผนภาพ	
- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ จังหวัดขอนแก่น	17
- ระบบสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จังหวัดขอนแก่น	27
- การออกแบบกระบวนการพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุข และการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย	50

บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2563

วิสัยทัศน์ : มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

กรอบแนวคิด/ Concept/Roadmap ของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

จังหวัดขอนแก่นมีระบบงานที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และทิศทางองค์กรของจังหวัดที่สำคัญแบ่งออกเป็น 3 ระบบ คือ ระบบการบริหารจัดการองค์กร ระบบการให้บริการแก่ประชาชน ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และมีสมรรถนะหลักในเรื่องการบูรณาการการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก และความเข้มแข็งของภาคีเครือข่าย ผู้บริหารของจังหวัดขอนแก่นกำหนดทิศทางองค์กรที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจ มุ่งเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล นำโครงการ Smart City ขอนแก่น ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เมืองแห่งโอกาส 4.0 ที่จับต้องได้ และมุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นที่มีที่ตั้งทางภูมิรัฐศาสตร์เป็นศูนย์กลางของอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เป็นศูนย์กลางด้านคมนาคมขนส่งโลจิสติกส์ ศูนย์กลางด้านการแพทย์และการศึกษา ทำให้จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพในการที่จะพัฒนาเป็นเมืองแห่งการแสวงหาโอกาส เพื่อก้าวสู่เมืองสำคัญของโลก (Global City)

ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องสู่ระบบราชการ 4.0

มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

จังหวัดขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดด้วยการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอด วิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายสู่ทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดการรับรู้เข้าใจและร่วมมือกันดำเนินการจนเกิดผลสำเร็จ นำเครือข่ายมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบโครงการโรงพยาบาลประชารัฐฯ ผู้บริหารได้มอบนโยบายให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัดขอนแก่นและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนจังหวัดสู่ระบบราชการ 4.0 เช่น ระบบให้บริการประชาชนแบบไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service) ระบบค่าธรรมเนียม tracking ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบูรณาการการทำงานโดยนำความโดดเด่นของภารกิจแต่ละภาคส่วนมาประสานการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่เห็นผลได้อย่างชัดเจน สนับสนุนการปรับกระบวนการคิดของคนในพื้นที่กระตุ้นและหนุนเสริมให้คนในพื้นที่อยากเป็นในสิ่งที่อยากจะเป็นร่วมขับเคลื่อนการดำเนินการกับจังหวัด และเป็นประโยชน์กับประชาชนคนขอนแก่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข ทำให้เกิด **ขอนแก่นโมเดล** ซึ่งเป็นตัวแบบ “ราษฎร์เดิน รัฐหนุน” จากประชาชนทุกภาคส่วนที่ร่วมกันปรับบทบาทภาครัฐ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมนำไปสู่การบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์จังหวัดทำให้จังหวัดขอนแก่นมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาจังหวัดจนถึงปี 2029

มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen- Centric Government)

จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาระบบการทำงาน ยกย่องมาตรฐานการบริหารจัดการของจังหวัดให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงผลผลิตและบริการ ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างและส่งมอบคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ดี พร้อมแก้ไขปัญหของประชาชนและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของจังหวัดแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยมีการกำหนดวิธีการในการรับฟังและเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสื่อสารที่

หลากหลาย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ และตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยมีการใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ เช่น ติดตั้งลิฟต์สะพานลอยของโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวก แก่กลุ่มผู้พิการ และผู้สูงอายุ ออกแบบพัฒนาโปรแกรมรองรับอาชีพเกษตรกรหลังเก็บเกี่ยว “Stroke application” ช่วยชีวิตผู้ป่วยโรคหัวใจและโรคหลอดเลือดสมองให้ถึงหมอเร็วรักษาได้ ขอนแก่น ซิตี้ บัส การ์ด Long Team Care Digital Innovation, สายรัดข้อมืออัจฉริยะเพื่อติดตามบริหารจัดการสุขภาพ A-Live, นาฬิกาอัจฉริยะ เพื่อติดตามและบริหารจัดการสุขภาพ Self by Zensorium การพัฒนาระบบจัดการและติดตามเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ (tracking) สร้างนวัตกรรมของกระบวนการระดับจังหวัดจนเกิดความเป็นเลิศ เช่น ส่งเสริม และพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและสินค้า OTOP และ SMEs: ได้รับการประกาศยกย่องจากสภาอุตสาหกรรมโลก เป็นเมืองนวัตกรรมโลกแห่งผ้าไหม

มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

การปรับทิศทางของจังหวัดขอนแก่นเพื่อมุ่งสู่ Global City ต้องอาศัยความพร้อมของบุคลากรในจังหวัด กลุ่มสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดซึ่งเป็นผู้นำทางการ บริหารและมีบทบาทในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย รวมถึงรูปแบบและกระบวนการ ทำงานของจังหวัดด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialists) ผู้ซึ่งมีทักษะที่จะสนับสนุนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ใน กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน และ (3) ข้าราชการและบุคลากรในจังหวัด ผู้ซึ่งสามารถ ปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ในการปฏิบัติราชการและในการทำงานเพื่อประโยชน์สุขและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ พื้นฐานของบุคลากร ที่มีต่อการวางแผน การพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในการเป็น เมืองแห่งโอกาส 4.0 ที่จับต้องได้ หรือจังหวัดขอนแก่น 4.0 คือ เป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถ ในการทำงานร่วมกับเครือข่าย มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถปฏิบัติการกิจที่รับผิดชอบ ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีทักษะ และสามารถ ปฏิบัติงานได้หลากหลาย

ผลงานเรื่องที่ 1 : โครงการคู่เสีย เกี่ยวก้อย แก้วคนขอนแก่น

- ☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ☒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

รูปแบบการทำงานเป็นการทำงานเชิงพื้นที่ บูรณาการการทำงานทุกภาคส่วน เป้าหมายเดียวกัน ลักษณะการทำงาน ข้าราชการ 1 คน ต่อครัวเรือนเป้าหมาย 2 ครัวเรือน (คู่เสีย) ภารกิจ สร้างสัมพันธ์ ร่วมสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลและประสานการแก้ไขปัญหาความต้องการกับทุกภาคส่วน ภาคเอกชนประชาสังคม สนับสนุนช่วยเหลือครัวเรือนยากจน สถาบันการศึกษา ให้คำปรึกษา ศึกษาผลกระทบของโครงการ

กระบวนการทำงาน 4 กระบวนงาน (ใช้เป้าชีวิต จัดทำเข็มทิศชีวิต บริหารจัดการชีวิต ดูแลชีวิต) 3 เป้าหมาย (ความเป็นอยู่ดี รายได้ดี สวัสดิการดี) 2 กลยุทธ์ (พลังจากภายในชุมชน พลังจากภายนอกชุมชน ด้วยแนวทาง 4 ท 3 พ คือทัศนคติเชิงบวก ทักษะการประกอบอาชีพ ทรัพยากร ที่มีแปลงเป็นทุน ทางออก ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาความต้องการร่วมกัน เพื่อ เศรษฐกิจพอเพียง สุขภาพพอเพียง ครอบครัวอบอุ่นพอเพียง) 1 Project (The Project of Siew Partnerships Against Poverty ผนึกกำลังทุกภาคส่วน ใช้ know-how ที่มีอย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมถึงเทคโนโลยี เช่น GIS TPMAP เป็นนวัตกรรมในการทำงาน



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

คุณค่าของโครงการฯ ปังชี้ถึงความสำเร็จได้ในระยะ 3 ประการสำคัญ คือ

1. ประชาชนที่ประสบปัญหาได้รับการดูแลเอาใจใส่จากทุกภาคส่วน 1,174 ครัวเรือน พัฒนาได้ 661 ครัวเรือน สงเคราะห์ 513 ครัวเรือน ได้รับการแก้ไขตรงประเด็น ช่วยเหลือทุกมิติตามสภาพปัญหา อย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยยึดความมีคุณภาพ สมประโยชน์ ภายใต้หลักการบนพื้นฐานศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน
2. ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร และข้าราชการ ที่ร่วมดำเนินงานในหมู่บ้านได้เรียนรู้แนวทางวิธีการช่วยเหลือครัวเรือนยากจน รวมถึงการใช้ทรัพยากรทุนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหมู่บ้านอย่างคุ้มค่า คุ้มค่า เกิดการบริหารจัดการชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้เป็นชุมชนแห่งความเกื้อกูล เช่น (1) ทุนมนุษย์ ผนึกกำลังช่วยเหลือกัน ในรูปของ “จิตอาสา” เช่น กรรมการหมู่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน ฯลฯ จัดสุลักษณะภายในครัวเรือน (2) ทุนทางกายภาพ บริหารการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์ให้พื้นที่เพาะปลูกที่อยู่อาศัย ฯลฯ (3) ทุนทางการเงิน ใช้เงินทุนสวัสดิการของแต่ละกลุ่ม มาช่วยเหลือคนในหมู่บ้าน เช่น กองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ (4) ทุนทางวัฒนธรรม เกื้อกูลกัน เช่น เยี่ยมเยือน แบ่งปันสิ่งของ อาหาร ฯลฯ
3. รูปแบบการทำงานเชิงพื้นที่ บูรณาการงานทุกภาคส่วน ภาครัฐ ทั้ง คน เงิน งาน Function Area Agenda กาชาด ให้การสงเคราะห์ ภาคเอกชน ให้การสนับสนุนปัจจัยการผลิต จ้างแรงงาน รับซื้อปัจจัยการผลิต รับเป็นตัวกลางและเป็นสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ สถาบันการศึกษา ช่วยเหลือเด็กในความรับผิดชอบ รูปแบบ “บวร” ช่วยศึกษาวิจัย ผลกระทบการทำงาน กล่าวโดยสรุปรูปแบบการดำเนินงานจึงเป็นลักษณะการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างชุมชนแห่งความรักความสามัคคี ความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจกันของคนในชุมชน รวมทั้งข้าราชการได้ทำหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติราชการ ตอบสนองงานเบื้องพระยุคลบาท

ผลสำเร็จจากกระบวนการทำงาน ที่ประสบผลสำเร็จเริ่มจากจุดเล็ก ๆ เมื่อนำมาเชื่อมโยง ร้อยเรียง เชื่อมประสาน จะเกิดผลในภาพกว้างของจังหวัด ขยายผลสู่ หมู่บ้าน จังหวัดใกล้เคียง นำรูปแบบ Model ดังกล่าว ไปเป็นแนวทางการดำเนินงานอันเป็นการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น ในสถานะเศรษฐกิจที่ผันแปรอยู่ในปัจจุบัน และที่สำคัญประชาชน ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง “ลดความเหลื่อมล้ำ” ได้ในที่สุด

ผลงานเรื่องที่ 2 : นวัตกรรมการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care Digital Innovation)

☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

☐ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

☒ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

การสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ จากเซนเซอร์ติดตามสุขภาพและพฤติกรรมจากการสวมใส่สายรัดข้อมืออัจฉริยะ การติดตั้งตามบ้านเรือน และจากการบันทึกข้อมูลสุขภาพโดยบุคลากรการแพทย์อาสาสมัครที่มีหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ผ่านถนนดิจิทัล (X-ROAD) ที่มีการรักษาความปลอดภัยที่เป็นสากล ด้วยการใช้นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation Platform) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสุขภาพขนาดใหญ่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งที่ได้มาตรฐานของโลกด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ ร่วมกับการวิเคราะห์ผ่านศูนย์ปฏิบัติการอัจฉริยะ (Intelligence Operation Center) จะช่วยให้จังหวัดขอนแก่น สถานบริการสุขภาพ โรงพยาบาล รวมไปถึงผู้วางแผนด้านงบประมาณสุขภาพได้ตรงตามข้อเท็จจริง นอกเหนือไปจากนี้ ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ (Open Data) จะก่อให้เกิดนวัตกรรมดิจิทัลสุขภาพใหม่ ๆ อาทิ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมไปถึงการใช้ความจริงเสริมหรือความจริงผสมในการนำเสนอข้อมูลและการทำนายสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลด้านสุขภาพขนาดใหญ่ในวางแผนการจัดการสุขภาพของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

1. ได้ต้นแบบแพลตฟอร์ม IoT และ Big Data ด้านการสุขภาพและการแพทย์ของจังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นระบบการเก็บข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ด้วยเทคโนโลยีฉลาดที่สามารถดึงและเก็บข้อมูลอัตโนมัติไว้บนคลาวด์ ป้องกันการกรอกข้อมูลสุขภาพผิดพลาด เกิดความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถเก็บข้อมูลสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว

2. เป็นต้นแบบการบริหารจัดการสุขภาพพื้นฐานของผู้สูงอายุด้วยตนเองหรือจิตอาสาที่บ้าน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะเสี่ยงหรือมีภาวะพึ่งพิงในเขตเทศบาลขอนแก่น และช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและกลุ่มเสี่ยงด้วยระบบฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่ถูกต้อง ประชาชนรู้สุขภาพตนเองทันที ผู้ดูแลรวมถึงแพทย์ในพื้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและประวัติการรักษาได้รวดเร็ว เพื่อใช้ประกอบการวินิจฉัยโรคได้ ประชาชนในสังคมเกิดความตระหนักรู้และติดตามข้อมูลสุขภาพของ ทำให้ประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำเนินชีวิตมีสุขภาพที่ดีและแข็งแรง เกิดเป็นสังคมสูงวัยสุขภาพดี และสามารถใช้ชีวิตประจำวันในการประกอบอาชีพเพิ่มเติมได้ในระยะยาวมากขึ้น

3. เป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพและการแพทย์ ได้ด้วยการอาศัยความร่วมมือแบบบูรณาการในหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาชน ด้วยการสร้างโมเดลเมืองต้นแบบสุขภาพ "Healthy city" สำหรับประชากรในจังหวัดขอนแก่น ตามนโยบายจังหวัดขอนแก่นว่าด้วยการขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) และได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Depa) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เข้าร่วมประกวดรางวัล Asain ICT Award ปี 2019 ที่เมืองเวียงจันทน์ ประเทศลาว และรางวัลสุดยอด Smart City Asia Pacific ปี 2019 ที่ประเทศสิงคโปร์

ผลงานเรื่องที่ 3 ดำรงธรรม tracking” ระบบจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดขอนแก่น

☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

☒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

ระบบดำรงธรรม Tracking เป็นระบบที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจาก ระบบ Track And Trace : EMS : Thailand Post ของการไปรษณีย์ไทยที่สามารถเช็คสถานะของพัสดุได้ จึงมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนากับการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เพื่อลดปัญหาการเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัด สามารถแจ้งผลการดำเนินการทุกขั้นตอนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยระบบ “Tracking” อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนสถานะเรื่องหลังจากเรื่องเรียน ทั้งนี้ ยังสามารถแจ้งเตือนประชาชนเมื่อมีการเพิ่มชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนฯ และชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ระบบดังกล่าว สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 270 หน่วยงานแบบออนไลน์ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ การรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วแบบออนไลน์ พร้อมทั้งสามารถ VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

ประชาชนหรือผู้รับบริการ	คุณค่าที่ได้รับ
ต้นน้ำ : กลุ่มประชาชนในพื้นที่	- ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์, ได้รับแจ้งความคืบหน้าและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ประชาชนมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์และติดตามผลการดำเนินการเพิ่มขึ้น
กลางน้ำ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	- หน่วยงานสามารถจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้เป็นระบบ เรียกสืบค้นเรื่องร้องเรียนได้ง่ายขึ้น - หน่วยงานทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - มีระบบติดตามและจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้การแก้ไขปัญหาเร็วยิ่งขึ้น
ปลายน้ำ : อำเภอทุกอำเภอ หน่วยงานราชการในจังหวัดขอนแก่น	- หน่วยงานสามารถจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้เป็นระบบ เรียกสืบค้นเรื่องร้องเรียนได้ง่ายขึ้น - สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น รายงานผลการดำเนินงาน และการรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วผ่านระบบ ดำรงธรรม tracking พร้อมทั้งสามารถ VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

ผลงานเรื่องที่ 4 การพัฒนาระบบจัดลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing)

☐ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

☒ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

☐ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

การออกแบบและพัฒนาระบบจัดลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐ (QR Q-ing) เป็นการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและตอบสนองทิศทางในการพัฒนาจังหวัดสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) และมุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด แอปพลิเคชัน QR Queuing และเว็บไซต์ <https://queue.projectsoft.co.th> มาพัฒนาระบบ การจัดลำดับการให้บริการภาครัฐ (QR Q-ing) ในกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียน และอื่นๆ ณ จุดให้บริการที่สำนักงานทะเบียนอำเภอรวม 8 อำเภอ ได้แก่ อ.หนองเรือ, อ.พระยืน, อ.บ้านแฮด, อ.ชนบท, อ.อุบลรัตน์, อ.โนนศิลา, อ.เขาสวนกวาง และ อ.บ้านฝาง ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถทราบระยะเวลาที่จะเข้ารับบริการหรือสามารถจองคิวนัดหมายล่วงหน้าผ่าน QR-Code หรือแอปพลิเคชัน QR Queuing และติดตามลำดับการเข้ารับบริการได้ ซึ่งมีการแจ้งเตือนก่อนถึงลำดับคิวรับบริการผ่านทางแอปพลิเคชัน 15 นาที ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการที่ทันสมัยตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2562 และสถิติจำนวนผู้ใช้บริการภาพรวม 8 อำเภอ ตั้งแต่วันที่ 12 พฤศจิกายน 2562-11 มีนาคม 2563 พบว่างานบัตรประจำตัวประชาชน 1,473 คน และงานทะเบียน 1,094 คน ในการพัฒนาระบบการให้บริการยังคงมีปัญหาอุปสรรคข้อจำกัดในการดำเนินงาน ได้แก่ สัญญาณเน็ตมีความแรง/เร็วไม่เพียงพอ/บางครั้งสัญญาณ ไม่เสถียรทำให้ระบบไม่ขานลำดับคิว, ผู้ใช้บริการบางรายไม่ใช้โทรศัพท์หรือมีแต่ไม่ทันสมัย เป็นต้น ซึ่งเป็นโอกาสที่จะต้องนำไปหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้นต่อไป



สำนักงานทะเบียนอำเภอเขาสวนกวาง



สำนักงานทะเบียนอำเภอพระยืน



สำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านฝาง



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

- ประชาชน/ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น
- สามารถจองคิวนัดหมายล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน QR Queuing ได้/ทราบระยะเวลาที่จะได้เข้ารับบริการและสามารถไปทำธุระอื่นในระหว่างรอรับบริการได้
- ทำให้ทราบข้อมูลจำนวนผู้เข้ารับบริการรวมถึงระดับความพึงพอใจ
- เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของจังหวัดให้มีความทันสมัยตามนโยบายแห่งรัฐ

ผลงานเรื่องที่ 5 Thai Reach toward ending disability,ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ

☑ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

☑ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

☑ มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

การสร้างการเปลี่ยนแปลงการเข้าถึงกายอุปกรณ์ด้วยการใช้เทคโนโลยีการพิมพ์ 3 มิติ ในกระบวนการเข้าถึงจัดทำและกระจายองค์ความรู้ที่ไม่มีเงื่อนไข เพื่อให้คนไทยสิ้นสุดความพิการ เป็นกระบวนการทำงานที่เปิดกว้างเชื่อมโยงกันระหว่างนักออกแบบ ผู้จัดทำ ผู้ใช้กายอุปกรณ์และจิตอาสาทั่วโลกโดยยึดประชาชนที่มีความต้องการกายอุปกรณ์แต่ถูกจำกัดด้วยอุปสรรคต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางการให้บริการ ใช้เทคโนโลยี Internet of Things เป็นเครื่องมือการทำงาน ทำให้ผู้ที่ประสงค์กายอุปกรณ์สามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาล ผู้จัดทำใช้เครื่องพิมพ์ 3 มิติสร้างกายอุปกรณ์ที่มีราคาถูกลงกว่า 70 เท่าตัว มีประสิทธิภาพการใช้งานในชีวิตประจำวันได้ มีน้ำหนักเบา ซ่อมแซมหรือจัดทำใหม่ได้โดยง่ายและสามารถสร้างได้แม้ไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมทั้งสามารถส่งต่อทักษะไปยังสถานี่พิมพ์จิตอาสาอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงได้ง่ายและกว้างขวางขึ้นอย่างไม่จำกัดไม่ว่าจะด้วยเงื่อนไขใด ๆ ด้วยกระบวนการนี้จึงทำให้ ผู้ประสงค์กายอุปกรณ์กว่า 200 รายจาก 4 ประเทศได้รับมือเทียมจากเครื่องพิมพ์ 3 มิติฟรีในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ

ผู้พิการมือสามารถเป็นเจ้าของกายอุปกรณ์มือเทียมฟรีได้ เพื่อทำงานชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนราชการและประชาชน สร้างโอกาสการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียม สร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่มั่นคงโดยมีประชาชนที่ต้องการกายอุปกรณ์เป็นศูนย์กลางการทำงานและการถ่ายทอดทักษะการสร้างกายอุปกรณ์อย่างเปิดกว้างระหว่างกัน ไม่มีรอยต่อหรือเงื่อนไขที่จะทำให้ขาดโอกาสในการสิ้นสุดความพิการเป็นต้นแบบให้ประเทศเพื่อนบ้านศึกษาเรียนรู้และทำตาม

เป้าหมายต่อไปในอนาคต

พัฒนาจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมือง Smart City ให้ครบทั้ง 6 ด้าน คือ Smart Mobility, Smart Living, Smart Economy, Smart Citizen, Smart Environment และ Smart Governance เพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมืองที่ “ล้ำสมัย รวยปัญญา มากสินทรัพย์ สุขอย่างพอเพียง” ขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองแห่งการแสวงหาโอกาส เพื่อก้าวสู่เมืองสำคัญของโลก (Global City) ซึ่งต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญของเมืองอยู่ 6 ประการ คือ (1) มีระบบเศรษฐกิจที่ใหญ่และแข็งแกร่ง (2) เป็นจุดรวมของการลงทุนที่สำคัญของโลก (3) มีการเชื่อมต่อกับระบบเศรษฐกิจระดับท้องถิ่นอย่างแน่นแฟ้น (4) มีความสะดวกในการติดต่อกับนานาชาติ (5) มีระบบการศึกษาด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ดี (6) มีสภาพแวดล้อมเหมาะแก่การอยู่อาศัย

ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ จังหวัดขอนแก่น

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: พันธมิตร: สถาบันการศึกษา หน่วยงานดูแลด้าน IT หน่วยงานด้านการดูแลความสะอาด หน่วยงานด้านจัดงาน/ภูมิทัศน์ หน่วยงานที่ดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคและขนส่ง ผู้ให้ความร่วมมือ: รัฐวิสาหกิจในจังหวัด กลุ่มอาชีพเกษตรกร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชน สื่อมวลชน จังหวัดในประเทศเพื่อนบ้าน องค์กรผู้แทนต่างประเทศในพื้นที่ ความต้องการ: การบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทันสมัยปลอดภัย และครอบคลุม	พันธกิจ: (1) พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม (2) พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ ให้ตรงกับความต้องการของตลาด และเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (3) ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City วิสัยทัศน์: “มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” ค่านิยม: “ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง” (K-VETs) วัฒนธรรมองค์กร: TEAMWORK หมายถึง การทำงานที่เอาใจใส่ งบประมาณ: รายจ่าย 308,861,700 บาท จำนวนบุคลากร: 12,048 คน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: (1) พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2) พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (3) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (4) พ.ร.ว. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (5) พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ 2550 (6) พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (7) พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 (8) พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551 (9) หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 (10) พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2562 (11) พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (12) พ.ร.บ.วิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ: (1) พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืนสำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม สร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคม อยู่เย็นเป็นสุข ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาระบบด้านสุขภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านความมั่นคง การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2) พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของตลาด และเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ส่งเสริมการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มภาคการเกษตร เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของสินค้า OTOP/SMEs ภาคการค้า การลงทุน การบริการ และการท่องเที่ยวพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (3) ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ Smart City 6 ด้าน ตามแผน Khonkaen Smart City 2029 ส่งเสริมนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยี และพัฒนาศักยภาพด้าน MICE City สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: (1) ผู้ประกอบการธุรกิจ (2) ประชาชนทั่วไป (3) กลุ่มผู้นำชุมชน/อาสาสมัคร/องค์กรเอกชนต่าง ๆ (4) หน่วยงานราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (5) เครือข่ายภาคประชาชน ความต้องการ/ความคาดหวัง: การให้บริการที่ดีมีคุณธรรม ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง คุณภาพชีวิตที่ดี ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
สมรรถนะหลักขององค์กร: (1) การบูรณาการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก (2) ความเข้มแข็งของภาคีเครือข่ายและภาคเอกชน		
ความสำคัญของสมรรถนะหลักขององค์กรที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม: การบูรณาการการทำงานกับภาคีเครือข่ายและทุกภาคส่วน โดยนำความโดดเด่นของภารกิจแต่ละภาคส่วนมาประสานการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่เห็นผลได้อย่างชัดเจน สนับสนุนการปรับกระบวนการคิดของคนในพื้นที่กระตุ้นและหนุนเสริมให้คนในพื้นที่อยากเป็นในสิ่งที่อยากจะเป็นร่วมขับเคลื่อนการดำเนินการกับจังหวัด เป็นประโยชน์กับประชาชนคนขอนแก่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข มีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอัจฉริยะขอนแก่นให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การบรรลุไว้ในยุทธศาสตร์จังหวัด ทำให้จังหวัดมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาจังหวัดจนถึงปี 2029		

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ: นำหลักเกณฑ์ PMQA มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการและบูรณาการร่วมกับเครื่องมือต่างๆ เช่น PDCA ADLI SWOT Strategic Balancing Matrix Risk Management KM Innovation ITA Balanced Scorecard รวมทั้งมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและระดับบุคคล การกำกับติดตามผล การดำเนินงานประจำเดือนของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินการของจังหวัดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญ: เครือข่ายระบบสารสนเทศติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนราชการภายในจังหวัด และกระทรวงมหาดไทย POC Internet/Intranet www.khonkaenpoc.com/ เว็บไซต์ของส่วนราชการ/กระดาน E-bord สำหรับให้ข้อมูลด้านพาณิชย์/การประชุมผ่านระบบ Vedio Conference /ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์/เครื่องรับสัญญาณ GPS RTK/ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)/ระบบรายงานข้อมูลอัตโนมัติ ฐานข้อมูลต่างๆ บัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์/รถโมบายให้บริการ/โทรศัพท์สายด่วน 1567/กล่องวงจรปิด ระบบสัญญาณเตือนภัย/อุปกรณ์ดับเพลิง/Pocket PC สำหรับค้นหาสถานประกอบการ/กล่องสำรวจจังหวัดดิน สปก 4-01/กล่องวงจรปิด	ผู้รับบริการ: (1) นักท่องเที่ยว (2) เกษตรกร/กลุ่มอาชีพ (3) ประชาชนในพื้นที่ (4) ผู้สูงอายุ (5) ผู้ด้อยโอกาส (6) ผู้ใช้แรงงาน (7) ผู้ประกอบการ (8) ผู้รับการรักษาพยาบาล ความต้องการ: การบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทันสมัยปลอดภัย และครอบคลุม
ในการทำงานบุคลากรมีจำเป็นต้องที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไร : - เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล (โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น โรงพยาบาลชุมแพ โรงพยาบาลชุมชน 23 แห่ง) ที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ ห้องผ่าตัด ห้องเอกซเรย์ ต้องแต่งกายตามข้อกำหนดเฉพาะและได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคติดต่อ - เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องได้รับการฝึกอบรมด้านมาตรฐานความปลอดภัยและการมีเครื่องป้องกันตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ประสบไฟไหม้ - เจ้าหน้าที่ในเรือนจำจังหวัดจะต้องได้รับการฝึกอบรมด้านการป้องกันตนเอง - เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องแต่งกายด้วยชุดเกราะกรณีปฏิบัติหน้าที่ที่เสี่ยงอันตราย	กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ : (1) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2562 ข้อ 7 (2) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ. 2562 (3) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2562	ผลผลิต/บริการหลัก: การสร้างจังหวัดขอนแก่นให้เจริญจริง ๆ, Smart City, MICE City, เมืองนวัตกรรมโลกแห่งผ้าไหม คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ - บูรณาการการทำงานด้าน Smart Living ดูแลทุกกลุ่มคนในสังคมอย่างเท่าเทียม ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง สร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข อนุรักษ์ ส่งเสริม สร้างสรรค์ ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม ส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาาระบบด้านสุขภาพ - บูรณาการการทำงานด้าน Smart Economy โดยส่งเสริมการเกษตรและสร้างมูลค่าเพิ่มภาคการเกษตร พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมสินค้า OTOP SMEs การลงทุน การบริการ และการท่องเที่ยว - บูรณาการการทำงานด้าน Smart Mobility และ Smart Governance โดยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้าน Smart City การส่งเสริมนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้าน MICE City
ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญ - การลาออก โอน ย้าย เกษียณ จังหวัดดำเนินงานโดยหาความร่วมมือตั้งคณะทำงานเพื่อทำงานร่วมกัน พัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานแทนกันได้ จัดทำคู่มือประชาชน คู่มือในการทำงาน มอบหมายงาน แต่งตั้งผู้รักษาการแทน/รักษาการในตำแหน่ง - การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เตรียมพร้อมเข้าสู่ระบบราชการดิจิทัล	พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง: เป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการทำงานร่วมกับเครือข่าย มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถปฏิบัติการกิจที่รับผิดชอบในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย	

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: เปรียบเทียบการดำเนินการกับจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต ด้านการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการแพทย์/สาธารณสุข ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านการท่องเที่ยว ด้านการศึกษา ด้านสังคม

สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด?
ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร:
ประเภทการแข่งขัน : การแข่งขันภายในประเทศ

ประเด็นแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเทียบกับคู่แข่ง								
	ขอนแก่น			เชียงใหม่			ภูเก็ต		
	60	61	62	60	61	62	60	61	62
ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้มาเยี่ยมเยือน	11.05	2.92	5.41	7.97	4.37	-0.24	4.49	2.64	1.05
คะแนน ITA	82.21	86.94	85.69	81.23	85.58	89.62	82.85	78.61	73.88
ร้อยละครัวเรือนผ่านเกณฑ์ จปฐ	98.46	99.53	99.72	99.62	99.89	99.89	99.99	99.99	100

ประเด็นการแข่งขัน	ขอนแก่น	เชียงใหม่	ภูเก็ต
ประเภทผลงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยกย่อง ชมเชยจังหวัดเป็นต้นแบบ 4.0 (ย้อนหลัง 5 ปี)	- PMQA รายหมวด - SMART CITY - บริการภาครัฐ - ศูนย์ราชการสะดวก - PMQA 4.0	- SMART CITY	- SMART CITY - บริการภาครัฐ
จำนวนชุมชนคุณธรรมต้นแบบ ปี 2562	26 ชุมชน	52 ชุมชน	18 ชุมชน
ระดับความสำเร็จตามแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564)	จังหวัดคุณธรรม	จังหวัดส่งเสริมคุณธรรม	จังหวัดคุณธรรม
GPP ภาคการเกษตร ปี 2560	21,369 ล้านบาท	40,782 ล้านบาท	5,002 ล้านบาท

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ: ข้อมูลผู้มาเยี่ยมเยือน จากกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ข้อมูล ITA จากสำนักงาน ป.ป.ช., ข้อมูลครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยผ่านเกณฑ์ จปฐ. จากรายงานการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทย กรมการพัฒนาชุมชน, ข้อมูลผลงานจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ข้อมูลชุมชนคุณธรรมจากกระทรวงวัฒนธรรม, ข้อมูลการเกษตรจากสภาพัฒนา

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (1) เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งของภาคอีสาน (2) เป็นแหล่งผลิตพืชอาหาร/พลังงานทดแทนที่สำคัญ เช่น ข้าว อ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง (3) เป็นแหล่งผลิตสัตว์ที่สำคัญ เช่น โคเนื้อ/ไก่เนื้อ (4) เป็นศูนย์บริการการแพทย์และสาธารณสุข (5) มีโรงงานไฟฟ้าจากพลังงานขยะ พลังงานให้กับเขตเมือง (6) มีการสร้างเครือข่ายและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารผ่านกิจกรรมต่างๆของจังหวัด (7) เป็นศูนย์กลางประชุมและท่องเที่ยว (8) เป็นศูนย์กลางการศึกษา (9) เป็นแหล่งลงทุนด้านอุตสาหกรรม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)
ด้านพันธกิจ: การยกระดับมาตรฐานการผลิต สินค้าและบริการ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองน่าอยู่สู่นวัตกรรม เมืองแห่งการประชุมสัมมนา และเมืองอัจฉริยะ
ด้านปฏิบัติการ: การรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ การแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึงบริการด้านการศึกษาด้านสาธารณสุข ความต่อเนื่องของนโยบายของผู้บริหาร และเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง
ด้านบุคลากร: การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและความเป็นมืออาชีพ การส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานทุกสายงาน การรักษาทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงาน
ด้านสังคม: การพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่ การแก้ปัญหาลพิษ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาอาชญากรรมและสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสร้างความเข้มแข็งให้สังคมและชุมชน

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญ: (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่าย (2) การคมนาคม ขนส่ง (3) ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (4) การเคลื่อนย้ายแรงงาน (5) นโยบายรัฐบาล (6) โครงสร้างประชากรจังหวัด (ผู้สูงอายุ) (7) การเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศ (8) เทคโนโลยีที่ทันสมัย (9) นโยบายผู้บริหารของจังหวัด

ส่วนที่ 1.2

แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานได้มีการปรับปรุงอะไรบ้างหรือมีแผนการปรับปรุงอย่างไรบ้างที่เป็น การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 พร้อมสรุปสาระสำคัญของแผนงาน/โครงการดังกล่าว

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี		
Smart City ขอนแก่น ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เมืองแห่งโอกาส 4.0 ที่จับต้องได้ เพื่อมุ่งสู่ Global City	2559-2579	การพัฒนาเมือง/พื้นที่ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม (Smart City)
Smart City Operation Center - เป็นศูนย์กลางในการทำงาน ทำหน้าที่ผลักดัน ติดตาม และประสานงานโครงการและกิจกรรมในแผนงานขอนแก่น สมาร์ทซิตี้	2560-ปัจจุบัน	สร้างการรับรู้และความเข้าใจ ตลอดจนขับเคลื่อนโครงการไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้สามารถพัฒนาขอนแก่นให้เป็นสมาร์ทซิตี้ได้อย่างยั่งยืน
การบริหารจัดการการประชุม “Electronic Provincial Administration Meeting : EPAM” - ให้ส่วนราชการและหน่วยงานในจังหวัดใช้ประโยชน์ในการจัดการประชุม มอบนโยบายให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัดขอนแก่น และสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2561-ปัจจุบัน	ประหยัดงบประมาณแผ่นดินและสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการประชุมในแต่ละเดือน
การพัฒนาระบบจัดลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing) - เป็นการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและตอบสนองทิศทางในการพัฒนาจังหวัดสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ และมุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยนำเทคโนโลยี QR Queuing และเว็บไซต์ https://queue.projectsoft.co.th มาพัฒนาระบบการจัดลำดับการให้บริการภาครัฐในกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชนงานทะเบียน	2562-ปัจจุบัน	ประชาชน/ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถจองคิวนัดหมายล่วงหน้าผ่าน QR Queuing ได้/ทราบเวลา ที่จะได้เข้ารับบริการและสามารถไปทำธุระอื่นในระหว่างรอรับบริการได้ ทำให้ทราบข้อมูลจำนวนผู้เข้ารับบริการ รวมถึงระดับความพึงพอใจ และพัฒนาระบบการให้บริการของจังหวัดให้มีความทันสมัยตามนโยบายแห่งรัฐ
Thai Reach toward ending disability, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ - การสร้างความเปลี่ยนแปลงการเข้าถึงกายอุปกรณ์ด้วยการใช้เทคโนโลยีการพิมพ์ 3 มิติ ในกระบวนการเข้าถึงจัดทำและกระจายองค์ความรู้ที่ไม่มีเงื่อนไขเป็นกระบวนการทำงานที่เปิดกว้างเชื่อมโยงกันระหว่างนักออกแบบ ผู้จัดทำ ผู้ใช้กายอุปกรณ์และจิตอาสาทั่วโลก โดยยึดประชาชนที่มีความต้องการกายอุปกรณ์แต่ถูกจำกัดด้วยอุปสรรคต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางการให้บริการ ใช้เทคโนโลยี Internet of Things เป็นเครื่องมือการทำงานทำให้ผู้ที่ประสงค์กายอุปกรณ์สามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาล	2562-ปัจจุบัน	ผู้พิการสามารถเป็นเจ้าของกายอุปกรณ์มือเทียมฟรีได้ เพื่อทำงานชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนราชการและประชาชนสร้างโอกาสการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมสร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่มั่นคงโดยมีประชาชนที่ต้องการกายอุปกรณ์เป็นศูนย์กลางการทำงานและการถ่ายทอดทักษะการสร้างกายอุปกรณ์อย่าง เปิดกว้างระหว่างกัน ไม่มีรอยต่อหรือเงื่อนไขที่จะทำให้ขาดโอกาสในการสิ้นสุดความพิการเป็นต้นแบบให้ประเทศเพื่อนบ้านศึกษาเรียนรู้และทำตาม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผนพัฒนานวัตกรรม		
Khon Kaen City Bus - รถโดยสารสาธารณะอัจฉริยะ (Smart Bus) ที่เชื่อมต่อระหว่างสถานีขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น แห่งที่ 1 และแห่งที่ 3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ระบบเครื่องปรับอากาศ, Free Wifi และ แอปพลิเคชัน KK Transit	2560-ปัจจุบัน	ช่วยให้ผู้โดยสารทราบตำแหน่งของรถแต่ละสาย และคำนวณเวลาในการมาถึงผู้โดยสารได้อย่างแม่นยำ พร้อมทั้งมีข้อมูลพนักงานขับรถและข้อมูลด้านอื่นๆ อย่างครบครัน
KKN Excellent Service - นวัตกรรมการให้บริการประชาชน ผู้ค้ากับภาครัฐ ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น รูปแบบ One Stop Service มาใช้ในหน่วยงาน 5 กระบวนงาน ได้แก่ 1) การอนุมัติ การลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) 2) การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ 3) การดำเนินการเกี่ยวกับ GFMS Token Key 4) การให้บริการข้อมูลสารสนเทศเศรษฐกิจการคลัง จังหวัด 5) การขอรับคำปรึกษา ระเบียบ กฎหมายฯ	2560	ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นหน่วยงานต้นแบบสำหรับการให้บริการรูปแบบ One Stop Service การสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน เป็นสำนักงานที่มี ความสวยงามและทันสมัย เสริมสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้กับองค์กรและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service)
Khon Kaen Government Spending Model - สร้างระบบแจ้งเตือนการ first time login แจ้งไปยังมือถือ Smart Phone ของผู้ลงทะเบียน ผู้ค้าภาครัฐ ด้วย Application Google Calendar เพื่อช่วยให้ผู้ลงทะเบียนเข้าใช้ระบบได้ภายใน กำหนด สามารถเข้าเสนอราคาต่อภาครัฐได้ (คิดค้นใหม่เอง แตกต่างจกสำนักงานคลังจังหวัดอื่น) ปรับปรุงระบบการรายงานและติดตามโดยออกแบบ รายงาน และให้แจ้งผ่าน One Drive ลดการใช้กระดาษในการประชุม โดยการสแกน QR Code	2561	ประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐาน และบริการของหน่วยงานภาครัฐ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ช่วยให้เกิดการจ้างงาน ผู้รับบริการซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ สามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
สังคมไร้เงินสด - ถนนคนเดินขอนแก่น สู้ตลาดไร้เงินสด (cashless society) โดยเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าสินค้า ใน ตลาดถนนคนเดินด้วยระบบ QR code เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาซื้อ-ขายสินค้าใน ถนนคนเดินโดยไม่ต้องใช้เงินสด	2561-ปัจจุบัน	ประชาชนสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ หลายช่องทาง สะดวกในการชำระค่าสินค้า โดยไม่ต้องใช้เงินสด
โครงการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของ จังหวัดขอนแก่นเพื่อยกระดับสู่เมืองท่องเที่ยวหลัก - การพัฒนาศักยภาพด้านการคมนาคมขนส่ง และโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยว - การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว - พัฒนาบุคลากรสำหรับอุตสาหกรรม MICE ด้านการท่องเที่ยวและบริการ - การประชาสัมพันธ์และการจัดกิจกรรมส่งเสริม การท่องเที่ยว Khonkaen MICE CITY	2562-ปัจจุบัน	- บุคลากรผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีศักยภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้น - นักท่องเที่ยวสนใจที่จะมาท่องเที่ยวจังหวัด อย่าง ต่อเนื่องและมากยิ่งขึ้น - แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่นเป็นที่รู้จักและมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น
การพัฒนาระบบให้บริการประชาชนแบบ ไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service)	2562-ปัจจุบัน	- ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นได้โดยไม่ต้องลงจากรถยนต์

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ดำรงธรรม tracking” ระบบจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม - พัฒนากับการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เพื่อลดปัญหาการเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัด สามารถแจ้งผลการดำเนินการทุกขั้นตอนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยระบบ “Tracking” อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนสถานะเรื่องหลังจากร้องเรียน	2562-ปัจจุบัน	- ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์, ได้รับแจ้งความคืบหน้าและผลการดำเนินการอย่างสะดวก รวดเร็ว - ประชาชนมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์และติดตามผลการดำเนินการเพิ่มขึ้น - หน่วยงานสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้เป็นระบบ เรียกสืบค้นเรื่องร้องเรียนได้ง่ายขึ้น - หน่วยงานทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระบบติดตามและจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้การแก้ไขปัญหารวดเร็วยิ่งขึ้น - หน่วยงานสามารถจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้เป็นระบบ เรียกสืบค้นเรื่องร้องเรียนได้ง่ายขึ้น - สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น รายงานผลการดำเนินงาน และการรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วผ่านระบบดำรงธรรม tracking พร้อมทั้ง VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
นวัตกรรมการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long Term Care Digital Innovation) - การสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพจากเซนเซอร์ติดตามสุขภาพและพฤติกรรมจากการสวมใส่สายรัดข้อมืออัจฉริยะ การติดตั้งตามบ้านเรือน และจากการบันทึกข้อมูลสุขภาพโดยบุคลากรการแพทย์ อาสาสมัครที่มีหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ผ่านถนนดิจิทัล (X-ROAD) ที่มีการรักษาความปลอดภัยที่เป็นสากล ด้วยการใช้นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation Platform) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสุขภาพขนาดใหญ่ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งที่ได้มาตรฐานของโลกด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ ร่วมกับการวิเคราะห์ผ่านศูนย์ปฏิบัติการอัจฉริยะ (Intelligence Operation Center)	2561-ปัจจุบัน	- ได้ต้นแบบแพลตฟอร์ม IoT และ Big Data ด้านการสุขภาพและการแพทย์ของจังหวัด - เป็นต้นแบบการบริหารจัดการสุขภาพพื้นฐานของสูงอายุด้วยตนเองหรือจิตอาสาที่บ้าน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น - เป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพและการแพทย์ ได้ด้วยการอาศัยความร่วมมือแบบบูรณาการในหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาชน ด้วยการสร้างโมเดลเมืองต้นแบบสุขภาพ “Healthy city”
โครงการพัฒนาจังหวัดเป็นศูนย์กลางการบริการด้านสุขภาพ (Medical Hub) - รถพยาบาลอัจฉริยะ (Smart Ambulance) - ระบบเทคโนโลยีฉลาดเพื่อสังคมสูงวัยสุขภาพดีแบบยั่งยืน - ศูนย์การแพทย์ชั้นเลิศ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ - ระบบฆ่าเชื้ออัตโนมัติเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม	2562-ปัจจุบัน	- มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการสาธารณะแบบอัจฉริยะ - ประชาชนรับรู้และเข้าใจ การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) - ประชาชนใช้บริการ การให้บริการสาธารณะผ่านเทคโนโลยี และนวัตกรรมเพิ่มขึ้น

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
แผนพัฒนาเครือข่าย และความร่วมมือ		
อาสา Smart - เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พลเมือง อาสา Active Citizen ได้เข้ามาเป็นพลังของการเปลี่ยนแปลง โดยกระตุ้นให้ประชาชนได้ตระหนักว่าตนเองเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม	2559-ปัจจุบัน	ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงภาระหน้าที่ของตนที่มีต่อสังคม ฝึกการยอมรับฟังผู้ที่มีความเห็นต่างอย่างให้เกียรติ นำไปสู่ความรัก ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ตั้งแต่กระบวนการรับรู้ ร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามตรวจสอบและร่วมรับผลกระทบซึ่งจะนำไปสู่สังคมที่สันติสุขและสมานฉันท์ อย่างยั่งยืน
โครงการทางพิเศษทางด่วน 4 เส้นทางมอเตอร์เวย์ โคราช-ขอนแก่น-หนองคาย - ส่งเสริมและพัฒนาระบบทางหลวงที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการขนส่ง สามารถเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างกับตอนบนได้อย่างเป็นระบบ	2560	เป็นโครงข่ายหลักสำหรับการคมนาคมขนส่งทางถนนของประเทศ ที่สามารถรองรับการเดินทางและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจกับภูมิภาคอินโดจีน รวมถึงจะช่วยลดปัญหาจราจรที่คับคั่งบนทางหลวงหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) และช่วยกระจายการพัฒนาจากกรุงเทพมหานครไปสู่ภูมิภาค สำหรับพื้นที่การดำเนินงานโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (นครราชสีมา-ขอนแก่น) จะครอบคลุมพื้นที่ดำเนินการ 3 จังหวัด 16 อำเภอ 45 ตำบล
อุทยานธรณีขอนแก่น Khon Kaen Geopark จังหวัดขอนแก่นมีการขับเคลื่อนผลักดันอุทยานธรณีขอนแก่น สู่อุทยานธรณีระดับโลกและระดับโลก โดยมอบหมายให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น บูรณาการกับภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมดำเนินการอุทยานธรณีขอนแก่นให้มีความก้าวหน้าอย่างเป็นรูปธรรม และเตรียมความพร้อมสำหรับการยื่นขอประเมินการเป็นอุทยานธรณีโลกจาก UNESCO ภายในปี พ.ศ.2562	2561-ปัจจุบัน	เกิดการพัฒนาด้านการศึกษา มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาทำให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสร้างงาน สร้างรายได้แก่ท้องถิ่น
โครงการคู่เสีย เกี่ยวก้อย แก้วคนขอนแก่น - เป็นการทำงานเชิงพื้นที่ บูรณาการการทำงานทุกภาคส่วน เป้าหมายเดียวกัน ลักษณะการทำงานข้าราชการ 1 คน ต่อครัวเรือนเป้าหมาย 2 ครัวเรือน (คู่เสีย) การกิจสร้างสัมพันธ์ ร่วมสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลและประสานการแก้ไขปัญหาความต้องการกับทุกภาคส่วน ภาคเอกชนประชาสังคม สนับสนุนช่วยเหลือครัวเรือนยากจน สถาบันการศึกษา ให้คำปรึกษา ศึกษาผลกระทบของโครงการ	2562-ปัจจุบัน	- ประชาชนที่ประสบปัญหาได้รับการดูแลเอาใจใส่จากทุกภาคส่วน 1,174 ครัวเรือน พัฒนาได้ 661 ครัวเรือน สงเคราะห์ 513 ครัวเรือน ได้รับการแก้ไขตรงประเด็น ช่วยเหลือทุกมิติตามสภาพปัญหาอย่างค่อยเป็นค่อยไป - ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร และข้าราชการ ที่ร่วมดำเนินงานในหมู่บ้านได้เรียนรู้ แนวทาง วิธีการช่วยเหลือครัวเรือนยากจน รวมถึงการใช้ทรัพยากรทุนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหมู่บ้าน อย่างคุ้มค่า คุ้มทุนเกิดการบริหารจัดการชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้เป็นชุมชนแห่งความเกื้อกูล - รูปแบบการทำงานเชิงพื้นที่ บูรณาการงานทุกภาคส่วน ภาครัฐ คน เงิน งาน Function Area Agenda

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

ผู้บริหารของจังหวัดขอนแก่นนำโดยผู้ว่าราชการจังหวัดมีระบบนำองค์การโดยกำหนดทิศทางขององค์กรที่รับฟังความคิดเห็นจากภาคส่วนต่าง ๆ กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน สื่อสารถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผล ทบทวนปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ประสานความร่วมมือทุกภาคส่วนซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของจังหวัด ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่การเป็นเมืองนวัตกรรม ให้ความสำคัญกับการนำ IT มาพัฒนาระบบการทำงาน ทำให้จังหวัดขอนแก่นได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ในปี พ.ศ. 2562 ผู้บริหารทุกระดับและหัวหน้าส่วนราชการได้ร่วมกันทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดตามนโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำแผนต่าง ๆ นำเอาความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ เชื่อมโยงให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เช่น ความต้องการด้านการเกษตร ผลิตภัณฑ์ คนและสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ท่องเที่ยว คมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ เศรษฐกิจอาเซียน และความต้องการให้รัฐช่วยเหลือ ภายใต้คณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) และทิศทางการพัฒนาภาคในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 กำหนดวิสัยทัศน์ **“มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง”** ประเด็นการพัฒนาจังหวัด 5 ด้าน คือ 1) การยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและเชื่อมโยงโอกาสจากประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง 2) การพัฒนาคุณภาพ คนและสังคม 3) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 5) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะและเมืองแห่งการประชุมสัมมนา ทบทวนในช่วงของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดด้วยการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากส่วนราชการ จังหวัด กลุ่มจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ไปสู่ทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบ การตัดสินใจที่สำคัญ สื่อสารเป็นภาพเดียวกันทั้งจังหวัด นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารแบบ 2 ทาง โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือน กิจกรรมเรารักขอนแก่น การประชุมตามวาระต่าง ๆ บอร์ด เว็บไซต์ โลก Facebook สำหรับการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น สภากาแฟ จังหวัดเคลื่อนที่ รายการผู้ว่าพบประชาชน สวท.ขอนแก่น face book Live เว็บไซต์จังหวัด มีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์ เช่น ระบบ EPAM กลุ่มไลน์นายอำเภอ 26 กลุ่ม กลุ่มไลน์ตามภารกิจต่าง ๆ Zoom Conference ผู้บริหารกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์จังหวัด และถอดบทเรียน ถ่ายทอดในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาาร่วมกันเป็นประจำทุกเดือน

ผู้บริหารมุ่งใจและสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยกำหนดให้เป็นรูปธรรมในด้านการพัฒนาสมรรถนะองค์กร มีแผนงานโครงการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ อาทิ พัฒนฐานข้อมูลความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นยุทธศาสตร์จังหวัดทั้งระดับผู้ปฏิบัติและระดับผู้บริหารเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในจังหวัด สนับสนุนให้หน่วยงานพัฒนาผลงาน กระตุ้นให้จัดทำผลงานวิชาการ ด้านการพัฒนาคุณภาพ นวัตกรรม R2R และงานวิจัย จัดเวทีการประชุมระดมสมอง เวทีประชุมวิชาการ ส่งผลงานเข้าร่วมประกวดในเวทีประชุมวิชาการ ผู้บริหารเสริมสร้างความมุ่งมั่นเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การบริการภาครัฐ และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยมอบนโยบายให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการของจังหวัดขอนแก่นและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนจังหวัดสู่ระบบราชการ 4.0 เช่น ระบบให้บริการประชาชนแบบไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service) แห่งแรกในประเทศ สร้างห้องบริการประชาชนและพัฒนา/ติดตั้งระบบแบบไม่ต้องลงจากรถยนต์ภายในศาลากลางจังหวัด

ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอข้อมูลงานทะเบียนราษฎร์ได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ดำเนินการเสร็จสิ้นได้โดยไม่ต้องลงจากรถยนต์ เป็นทางเลือกในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการยกระดับเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ **ระบบดำรงธรรม tracking** ซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระบบออนไลน์ให้สามารถรับเรื่อง ติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ผู้บริหารยังกำหนดทิศทางการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยให้ส่วนราชการจัดส่วนบริการให้มีความสวยงามน่าอยู่บรรยากาศโล่งโปร่งมีเอกสารคู่มือให้บริการมีมุมอ่านหนังสือ ปรับปรุงการดำเนินการ จัดทำฐานข้อมูล กำหนดให้ศาลากลางจังหวัดเป็นเขตปลอดสุราและบุหรี่ ปรับปรุงสำนักงานและกระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามเกณฑ์มาตรฐานให้บริการของ**ศูนย์ราชการสะดวก** ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ โดยในปี 2562 หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการใสสะอาด (GECC) จำนวน 11 หน่วยงาน

ผู้บริหารจังหวัดกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองอัจฉริยะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมุ่งเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล นำโครงการ Smart City ขอนแก่น ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เมืองแห่งโอกาส 4.0 ที่จับต้องได้ เพื่อมุ่งสู่ Global City บรรลุไว้ในยุทธศาสตร์จังหวัด Smart City 2029 การพัฒนาที่โดดเด่นในลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของจังหวัด ส่งเสริมให้ส่วนราชการปฏิบัติงานอย่างจริงจังผ่านกระบวนการถ่ายทอดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดสู่ส่วนราชการและระดับบุคคล ติดตามประเมินผล ร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน นำคำนิยาม **“ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง”** เป็นแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในจังหวัด ให้ความสำคัญกับการบูรณาการการทำงานโดยนำความโดดเด่นของภารกิจแต่ละภาคส่วนมาประสานการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่เห็นผลได้อย่างชัดเจน สนับสนุนการปรับกระบวนการคิดของคนในพื้นที่ กระตุ้นและหนุนเสริมให้คนในพื้นที่อยากเป็นในสิ่งที่อยากจะเป็นร่วมขับเคลื่อนการดำเนินการกับจังหวัด และเป็นประโยชน์กับประชาชนคนขอนแก่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข ทำให้เกิด **ขอนแก่นโมเดล** ซึ่งเป็นตัวแบบ **“ราษฎร์เดิน รัฐหนุน”** จากประชาชนทุกภาคส่วนที่ร่วมกันปรับบทบาทภาครัฐ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมนำไปสู่การบรรลุไว้ในยุทธศาสตร์จังหวัด ทำให้จังหวัดขอนแก่นมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาจังหวัดจนถึงปี 2029

ผู้บริหารของจังหวัดกำหนดทิศทางการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังนี้

- **ด้านเศรษฐกิจ** เช่น การพัฒนาด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีสู่การเป็น MICE City ขยายขนาดของตลาดเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศยกระดับให้เป็นระดับนานาชาติ เพิ่มทางเลือกแก่ผู้จัดงาน เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศ ส่งเสริมผ้าไหมมัดหมี่จนได้รับการประกาศยกย่องจากสภาอุตสาหกรรมโลกเป็นเมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้าไหมมัดหมี่ สร้างโอกาสการค้าให้กับผู้ประกอบการผ้าไหมสู่ตลาดการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศการยกระดับคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์ผ้า พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ผ้าไหมผ้าฝ้ายด้วยนวัตกรรมสู่มาตรฐานสากล, พัฒนาออกแบบบรรจุภัณฑ์ทันสมัย ออกแบบและจัดทำแบรนด์ “ลายแคนแก่นคูณ” พัฒนาการเรียนการสอนของโรงเรียน OTOP/เชื่อมโยงการท่องเที่ยวถนนสายไหมหมู่บ้านหม่อนไหมของจังหวัด/ยกระดับการผลิตผ้าไหมด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ จัดนิทรรศการผลงาน 26 อำเภอ 405 กลุ่ม มีผู้ได้รับประโยชน์ 41,015 คน รายได้จากการจำหน่ายผ้าไหมผ้าฝ้าย 2,231,885,150 บาท สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติการสร้างความสามารถในการแข่งขัน การแก้ปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำ

- **ด้านสังคม** เช่น ผู้บริหารมอบหมายให้หัวหน้าส่วนราชการ คณะนายอำเภอ 26 อำเภอไปศึกษาดูงานที่ประเทศจีน รัฐกวางซีจวง ที่มีแนวทางแก้ไขปัญหาคความยากจน มาเป็นแนวทางปรับใช้กับจังหวัดขอนแก่น กำหนดให้โครงการคู่สัญญาเกี่ยวก้อยแก่জনคนขอนแก่น เป็น Agenda ของจังหวัด รวมพลังภาคเอกชน และสถานศึกษา เข้ามาร่วมให้การแก้ไขปัญหาตั้งแต่คิดวิเคราะห์ กำหนดแนวทางการมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้สโลแกน

“เราจะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” ใช้พลังการมีส่วนร่วมของข้าราชการและภาคเอกชนจับคู่ดูแลรับผิดชอบครัวเรือนยากจน 1 ต่อ 2 ครัวเรือน โดยมีเป้าหมายแก้ไขปัญหาค่าความยากจนให้คนจนเกิน 1,174 ครัวเรือน ภายใต้กรอบ “4 กระบวนงาน 3 เป้าหมาย 2 กลยุทธ์ 1 โปรเจ็ค” นำระบบ TPMAP มาใช้ในการบันทึกข้อมูล TPMAP Logbook “แฟ้มบ้านพัฒนาคนไทย” การขยายผลและความยั่งยืนสามารถใช้เป็นต้นแบบในการขับเคลื่อนการแก้ปัญหาความยากจนไปใช้กับพื้นที่อื่น ๆ ให้ทั่วทุกพื้นที่หมู่บ้านในจังหวัด เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสถานะเศรษฐกิจและที่ผันแปรในอนาคต และสร้างให้ชุมชนเรียนรู้การบริหารจัดการใช้ทรัพยากรที่มีในชุมชน

- **ด้านสิ่งแวดล้อม** เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะ โดยกำหนดแนวทางการคัดแยกขยะที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งบ้านเรือนทุกครัวเรือนทำการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางก่อนที่จะนำมาทิ้ง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในความรับผิดชอบในการเก็บและกำจัดจะต้องเข้มงวดและกระตุ้นให้คนในชุมชน และคนในพื้นที่นั้นได้ร่วมกันปฏิบัติตามนโยบายของจังหวัดอย่างจริงจัง จัดทำโครงการลดขยะ ลดภัยสิ่งแวดล้อม สร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรและผู้มารับบริการให้มีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะแต่ละประเภท โดยวันที่ 11 กรกฎาคม 2562 ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วมงานสัมมนา Success of Waste Separation - Change for Good: ความสำเร็จในการคัดแยกขยะ-เปลี่ยนเพื่อประเทศไทยไร้ขยะ" เข้ารับรางวัลความสำเร็จในการบริหารจัดการคัดแยกขยะได้ครบ 100% เป็นการขับเคลื่อนวาระสำคัญของชาติด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศให้สัมฤทธิ์ผล

- **ด้านสาธารณสุข** เช่น การขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะ “Smart Living Lab” (Smart Health & Medical Hub) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อบริการด้านสุขภาพและการแพทย์ขอนแก่นโมเดล เน้นสนับสนุนอุตสาหกรรมดิจิทัลและอุตสาหกรรมทางการแพทย์แบบครบวงจร 3 ด้าน คือ 1) สร้างระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Platform) จัดเก็บข้อมูลสุขภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) ทดสอบสนับสนุนและยกระดับความเป็นสากลให้กับอุตสาหกรรมดิจิทัลสุขภาพและการแพทย์ผ่านห้องทดลองภาคสนาม 3) นำผลงานการพัฒนาดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ผลลัพธ์จริงในเชิงพาณิชย์และสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิด Digital Startup อย่างยั่งยืนทุกระดับที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรหรือกำลังคนให้ได้มาซึ่งนักพัฒนาดิจิทัลและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมตามทีนโยบายกำหนดให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ทำให้จังหวัดขอนแก่นได้รับรางวัลชนะเลิศ IDC SMART CITY ASIA PACIFIC AWARDS ประเภท PUBLIC HEALTH AND SOCIAL SERVICES

ผู้บริหารได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวก เชิงลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม คือ การก้าวสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะรองรับการเจริญเติบโตของเมืองและจำนวนนักท่องเที่ยวทำให้เศรษฐกิจของจังหวัดเติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดดสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในขณะเดียวกันก็อาจส่งผลกระทบทางลบ เกิดปัญหาภายในเมืองตามมา เช่น มลพิษ จราจรขนส่งมวลชน ซึ่งผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม **นโยบายหลัก** บูรณาการการทำงานร่วมกับเครือข่ายเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ส่งเสริมภาพลักษณ์ของจังหวัดในการเป็นเมืองน่าอยู่ **แนวทางปฏิบัติ** (1) สร้างกลไกในการบูรณาการและถ่ายทอดให้ทุกภาคส่วนรับทราบด้วยช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ประหยัด (2) ใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว (3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อร่วมกันดูแลแก้ไขเพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรค์สังคมที่ดีและมีความสุข (4) ส่งเสริมให้มีการจัดทำแนวทางและมาตรการเพื่อให้ส่วนราชการได้ตระหนักและเอาใจใส่ถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมให้หน่วยงานในจังหวัดมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามมาตรการ ตัวอย่างการจัดการผลกระทบทางลบแสดงในหัวข้อ 1.4

ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ด้วยความผาสุกและพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติโดยได้จัดกิจกรรมในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบทั้งด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ และมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรมโดยคัดเลือกชุมชนที่สามารถขับเคลื่อนนโยบายและโครงการสำคัญได้ประสบผลสำเร็จเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น หมู่บ้านดีเด่น ชุมชนที่มีสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบด้านลบต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์จังหวัด เช่น ชุมชนที่ประสบปัญหาหาเสพติดรุนแรง ชุมชนที่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น โครงการ

ขับเคลื่อนมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยชุมชนที่คัดเลือกได้มีการสนับสนุนและจัดกิจกรรมจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตัวอย่างชุมชนที่ประสบความสำเร็จ เช่น โครงการคนภูมามานไม่ทอดทิ้งกัน ชุมชนวิถีชีวิตพอเพียง ส่งเสริมโรงเรียนคุณธรรม สินค้าปลอดภัยจากสารพิษ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน นวัตกรรม สร้างความมั่นคงปลอดภัยจากปัญหาเสพติด ได้รับรางวัลผู้มีผลงานดีเด่นจนทำให้หมู่บ้านได้รับรางวัลชนะเลิศฯ ระดับเขตตามโครงการคัดเลือกหมู่บ้านดีเด่น ปี 2562 และผลจากโครงการดังกล่าวยังได้รับรางวัลต่าง ๆ ได้แก่ รางวัลชนะเลิศระดับจังหวัดตามโครงการคัดเลือกหมู่บ้านดีเด่นฯ ปี 2562 รางวัลชนะเลิศระดับเขต (เขตตรวจราชการกรมการปกครองที่ 12) ตามโครงการคัดเลือกหมู่บ้านดีเด่นฯ ปี 2562 รางวัลชมเชยระดับภาค ตามโครงการคัดเลือกหมู่บ้านดีเด่นฯ ปี 2562 รางวัลผู้ใหญ่บ้านยอดเยี่ยม (แหวนทองคำ) ปี 2562 รางวัลชนะเลิศระดับจังหวัดประกวดผลงานตำบลจัดการสุขภาพชีวิตและ อสม. ปี 2562 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ระดับเขตสุขภาพที่ 7 ผลงานตำบลจัดการคุณภาพชีวิตชุมชนสร้างสุขฯ ปี 2562 รางวัลอำเภอดีเด่นระดับจังหวัด พชอ. ปี 2563 รางวัลสถานศึกษาสีขาวปลอดยาเสพติดและอบายมุขประเภทผลงานดีเด่นระดับทอง ปี 2561 โรงเรียนภูมามาน ประกาศเกียรติคุณอำเภอที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 ตามโครงการส่งเสริมวินัยการออมกับ กอช. ในระดับพื้นที่

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างโปร่งใส

ผู้บริหารของจังหวัดขอนแก่นได้ส่งเสริมพฤติกรรมกาปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส มีจริยธรรม โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกภาคส่วนปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ประการไปสู่การปฏิบัติ กำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน ให้บุคลากรในจังหวัดได้รับทราบและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดมาตรการเชิงรุกป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมตามแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบดำรงธรรม Tracking จังหวัดมีการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพผ่านกลไกของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บูรณาการการบังคับใช้กฎหมาย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ประสานความร่วมมือจากส่วนราชการตอบสนองกลับชี้แจงเรื่องร้องเรียนได้ทันทั่วทั้งที่ รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นในที่ประชุมคณะอนุกรรมการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจังหวัดขอนแก่นเป็นประจำทุกเดือน ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน (1) งานบริการข้อมูลข่าวสารมีจุด Service Talk บริการข้อมูลข่าวสาร, คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลฟรีสำหรับประชาชน มีตู้เก็บแผ่นพับงานมากกว่า 20 หน่วยงาน (2) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3) งานบริการรับเรื่องส่งต่อ อำนวยความสะดวกการขอใช้ไฟฟ้าประปา อินเทอร์เน็ตผ่านระบบออนไลน์ (4) งานให้คำปรึกษาในเรื่องทั่วไปและด้านกฎหมาย (5) งานรับฟังข้อเสนอแนะและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (6) งาน สคบ. ให้บริการผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ (7) การออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่ (8) การออกหน่วยบริการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้มีการติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

จังหวัดขับเคลื่อนการดำเนินการป้องกันการทุจริตผ่านกลไกศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดตามเกณฑ์ PMQA กำหนดตัววัดในการติดตามความโปร่งใสจากภายใน เช่น การควบคุมภายใน การประเมินคุณภาพด้วยระบบต่าง ๆ จากภายนอก เช่น ข้อร้องเรียน ผลประเมิน ITA การสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน ติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างโปร่งใส และนำเทคโนโลยีมาใช้ คือ การตรวจสอบติดตามและประเมินผลโครงการผ่านระบบ PADME เผยแพร่แผนและผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีบนเว็บไซต์จังหวัด ตรวจสอบงบประมาณจากรายงานงบทดลองในระบบ GFMS การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ผ่านระบบ e-GP การปฏิบัติงาน EDC การรับ-นำเงินส่งคลัง-จ่ายเงิน ผ่าน KTB Corporate Online ดำรงธรรม Tracking ระบบ EMENSCR นำเครือข่ายต่าง ๆ เช่น STRONG จัดพอเพียงด้านการทุจริตจังหวัดขอนแก่น

สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 4 สำนักงาน ป.ป.ช.ประจำจังหวัด สำนักงาน ปปท.เขต 4 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ก.ธ.จ. หอการค้า
สภาอุตสาหกรรมจังหวัด มาสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตจังหวัดขอนแก่น ร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี มาตรการป้องกัน
ผลประโยชน์ทับซ้อน มาตรการป้องกันการรับสินบน วางระบบการประเมินความเสี่ยงการทุจริต มาตรการเผยแพร่ข้อมูล
ต่อสาธารณะ เปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณ สู่สาธารณะบนเว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
จังหวัดขอนแก่น และเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมผ่านกลไกกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมจังหวัดขอนแก่น
กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม 3 ยุทธศาสตร์ คือ (1) การพัฒนาเพื่อยกระดับคุณธรรมจริยธรรม
ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในจังหวัดขอนแก่น (2) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในระดับหน่วยงานและ
ระดับจังหวัด (3) การเสริมสร้างขีดความสามารถและองค์ความรู้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตาม
ประมวลจริยธรรม กิจกรรมที่ดำเนินการในปี 2562 คือ กิจกรรม 1 ส่วนราชการ 1 เรื่องราวดี ๆ เสริมสร้างค่านิยม
และวัฒนธรรมองค์กร จัดทำแผนปฏิบัติการการเป็นข้าราชการที่ดีระดับจังหวัดและระดับอำเภอ และในปี 2563
มุ่งเน้นขับเคลื่อน “อำเภอคุณธรรม” โดยให้อำเภอดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน 9 ข้อ เช่น การประกาศ
เจตนารมณ์ การจัดทำแผนส่งเสริมคุณธรรมของอำเภอ การประกาศยกย่องเชิดชูผู้ทำความดี ผลสำเร็จของอำเภอ
คุณธรรมครอบคลุม 4 คุณธรรม พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา มีการกำหนดกิจกรรม/ประเด็นคุณธรรมเป้าหมาย
อย่างชัดเจน ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564)
ผ่านกลไกอนุกรรมการส่งเสริมคุณธรรมระดับจังหวัดภายใต้แนวทางสร้างความเข้มแข็งของหลักการ “บวร”
เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของชุมชนคุณธรรมน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เน้นย้ำเรื่องช่องทาง
ในการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสู่ประชาชนในพื้นที่ ทำให้มีชุมชนคุณธรรมน้อมนำหลักปรัชญาของ
เศรษฐกิจพอเพียงขับเคลื่อนด้วยพลังบวรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันมี 1,272 แห่ง และจังหวัดมีผลการประเมิน
ตนเองอยู่ในระดับจังหวัดคุณธรรม

ผู้บริหารจังหวัดมุ่งเน้นการบริหารราชการของจังหวัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการ และตอบสนอง
ต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วเป็นระบบ โดยมอบอำนาจให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการ
นายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทนตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี มีหน่วยงานประเมินจากภายนอก เช่น ก.ธ.จ. สอดส่องการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานของรัฐในจังหวัด
สำนักงาน ป.ป.ช. ประเมิน ITA ผู้บริหารจังหวัด คณะกรรมการและคณะกรรมการต่าง ๆ ได้ทบทวนติดตาม
ทำความเข้าใจระบบบรรณาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
รวมทั้งแนวทางที่จังหวัดขอนแก่นกำหนดขึ้น เช่น นโยบายคุณธรรมความโปร่งใส การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์
แล้วนำมาออกแบบระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของจังหวัด มีกระบวนการและกลไกตรวจสอบการควบคุมภายใน
เช่น หน่วยตรวจสอบภายในจังหวัด คณะกรรมการจริยธรรมประจำหน่วยงาน โดยในปี 2563 ผู้บริหารมีนโยบาย
กำกับดูแลองค์กรที่ดีให้จัดตั้งศูนย์จริยธรรมประจำหน่วยงานขึ้นในหน่วยงานภูมิภาคประจำจังหวัดขอนแก่น
ทุกหน่วยงาน ผู้บริหารเป็นต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการ
คือ กำหนดให้มี “ชุดเคลื่อนที่เร็ว” ใช้แนวคิดการประสานงานแบบบูรณาการในการทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย ประกอบด้วย
ฝ่ายพลเรือน ฝ่ายตำรวจ และฝ่ายทหาร ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ
ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และสามารถยุติเรื่องได้มากขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
โดยในปี 2559-2561 จังหวัดขอนแก่นมีผลคะแนนการประเมิน ITA ระดับสูงมาก ได้รับเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติ
หน่วยงานที่ได้รับผลการประเมินระดับสูงมาก ปี 2559 จากนายกรัฐมนตรี ประธานกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ
และในปี 2562 คะแนน 85.69 อยู่ในระดับ A ได้รับเกียรติบัตรจากเลขาธิการ ป.ป.ช. และได้รับรางวัลส่วนราชการ
ที่มีผลประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ระดับเป็นไปตามมาตรฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
ตัวอย่างกิจกรรมการป้องกันการทุจริตที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่มีความโดดเด่น คือ ในปี 2562
จังหวัดขอนแก่นร่วมกับสำนักงาน ปปท.เขต 4 จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการวางระบบการประเมินความเสี่ยง

การทุจริตของหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มเป้าหมาย ส่วนภูมิภาค ส่วนกลางในจังหวัด อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการจริยธรรมประจำจังหวัด คณะกรรมการจริยธรรมประจำหน่วยงาน รวม 250 คน โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เข้าร่วมคัดเลือกกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตของหน่วยงานภายใต้ประเภทความเสี่ยงการทุจริต หน่วยงานละ 1 กระบวนการ แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้และนำความรู้กลับไปวางระบบการประเมิน ความเสี่ยงการทุจริตในหน่วยงาน มีหน่วยงานที่รายงานผลการดำเนินงานทั้งสิ้น 107 หน่วยงาน และในปี 2563 กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) 9 ธันวาคม 2562 จังหวัดกำหนดให้ทุกอำเภอร่วมจัดกิจกรรม ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ (ยกเว้นอำเภอเมืองให้จัดกิจกรรมร่วมกับจังหวัด) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ร่วมงานที่อยู่ต่างอำเภอไม่ต้องเดินทางมาที่จังหวัด ลดค่าใช้จ่าย แก้ไขปัญหาข้อจำกัดด้านสถานที่ไม่เพียงพอ ต่อจำนวนผู้มาร่วมกิจกรรม ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นกว่าทุกปีที่ผ่านมา อำเภอสามารถจัดกิจกรรมเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม ผลการดำเนินการมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่จังหวัด 846 คน (เป้าหมาย 700 คน) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทุกอำเภอ 7,014 คน รวมทั้งจังหวัด 7,860 คน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินการในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ในปีต่อไปได้

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ผู้บริหารทุกระดับของจังหวัดขอนแก่นได้สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ขับเคลื่อนทิศทางการให้ประสบความสำเร็จ ถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการทุกส่วนราชการ นำระบบ PDCA เป็นเครื่องมือในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของ องค์การและการมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตาม เป้าหมายหรือมีความเสี่ยงในการปฏิบัติ มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจาก องค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ คณะทำงานต่าง ๆ กำหนดมาตรการ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ส่วนราชการ ในจังหวัดจัดให้มีช่องทางและกิจกรรมให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ ให้ชัดเจน จัดทำและเผยแพร่วิธีการหรือขั้นตอนการมีส่วนร่วมอย่างเปิดเผย กำหนดระบบการมีส่วนร่วม/รับฟัง ความคิดเห็น 3 ขั้นตอน ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ คือ ก่อนวางแผนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงาน ปรับปรุงนโยบายและมาตรการให้เหมาะสม ให้หัวหน้าส่วนราชการกำกับ ดูแล และประเมินผลการมีส่วนร่วม รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

ผู้บริหารจังหวัดขอนแก่นได้มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและดำเนินการร่วมกับเครือข่ายร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการเครือข่าย เช่น

- **การพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม** จังหวัดร่วมกับมหาวิทยาลัย ขอนแก่น/DEPA/สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/เทศบาลนครขอนแก่น/สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด สำรวจความต้องการเทคโนโลยีตลาดและเซนเซอร์ของผู้สูงอายุ การบริหารจัดการสุขภาพพื้นฐาน ของผู้สูงอายุได้เองจากที่บ้านนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สูงอายุให้ดีขึ้นเพิ่มประสิทธิภาพ การติดตามดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะเสี่ยงหรือต้องพึ่งพิง ทำให้เกิดเป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพ และการแพทย์ได้ด้วยการอาศัยความร่วมมือแบบบูรณาการในหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ประชาชน เพื่อนำไปใช้งานได้แบบมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน โมเดลเมืองต้นแบบสุขภาพ “Healtht city” สำหรับ ประชากรในจังหวัดขอนแก่น

- **การพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้ตรงกับ ความต้องการของตลาดและเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง** จังหวัดร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด เช่น ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด อุตสาหกรรมภาค 5 สำนักงาน สถิติจังหวัด สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดขอนแก่น ศูนย์ความเป็นเลิศอุตสาหกรรมไม้และอีเว้นท์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ

ส่งเสริมพัฒนาผ้าไหมดีไหม จันได้รับการประกาศยกย่องจากสภาหัตถกรรมโลกเป็นเมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้าไหมดีไหม สร้างโอกาสการค้าให้กับผู้ประกอบการผ้าไหมสู่ตลาดการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

▪ **ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City** นักธุรกิจ ในจังหวัดขอนแก่นได้รวมกลุ่มกันเพื่อจัดตั้งระดมทุนร่วมกันก่อตั้งกองทุนพัฒนาเมือง บริหารเงินกองทุนโดย บริษัท ขอนแก่นพัฒนาเมือง จำกัด ขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนงานส่งมอบผลงานทางรายได้เงินสนับสนุนในการ ทำการศึกษาแบบร่างที่เหมาะสมโดย สนข. และเกิดเป็นแผนแม่บทการพัฒนากระบวนงานส่งมอบผลงานของ จังหวัดขอนแก่น ทำให้จังหวัดมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการดำเนินการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น มลพิษ, จราจร, ขนส่งมวลชน และนำไปสู่ ขอนแก่นโมเดล ตัวแบบ “ราษฎร์เดิน รัฐหนุน”

ผู้บริหารร่วมกับเครือข่ายในจังหวัดค้นหาและวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนและหาทางแก้ไขโดยส่งเสริม การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน ยกตัวอย่างเช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นโดยความเห็นชอบ ของคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดขอนแก่นได้ออกประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดขอนแก่น มาตรการ เฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อฯ 13 ฉบับ โดยผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นนำคณะกรรมการควบคุมโรคติดต่อ จังหวัดขอนแก่น ออกตรวจเยี่ยมการดำเนินมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด ซึ่งภาคเอกชนได้ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี โดยคณะกรรมการฯ จะเข้าไปตรวจเยี่ยมและให้คำแนะนำการลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของ เชื้อโรคในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้มั่นใจว่าจังหวัดขอนแก่นสามารถควบคุมรักษา ผู้ที่ติดเชื้อให้หายขาดได้ทั้งหมดและสิ่งที่จะต้องดำเนินการ คือ การลดโอกาสการติดเชื้อในชุมชน และการวางมาตรการ ลดความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อในหมู่ประชาชน การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมให้กำลังใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายปกครอง ขนส่ง สาธารณสุข และอาสาสมัครมูลนิธิ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานในการคัดกรองสุขภาพประชาชน ที่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว ควบคุมการแพร่ระบาด ในทุกเส้นทางเข้า-ออกจังหวัด ในการตรวจเยี่ยมภาคเอกชน ได้ปฏิบัติตามข้อห้ามที่คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดขอนแก่นได้ออกมาตรการไว้ และมาตรการที่สถานประกอบการ ได้พัฒนาให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด โดยเฉพาะมาตรการเว้นระยะห่าง การให้พนักงานนั่งโต๊ะรับประทานอาหาร คนละโต๊ะ การเว้นระยะห่างของที่นั่งในรถรับ-ส่ง พนักงาน การเหลื่อมเวลาเพื่อลดการแออัดของการรับประทานอาหาร การเหลื่อมเวลาการเข้า-ออกงาน เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ขอความร่วมมือจากแรงงานต่างด้าว ห้ามการลากลับบ้านในช่วงเทศกาลสำคัญของประเทศ เนื่องจากเสี่ยงที่จะนำเชื้อโรคออกและนำเชื้อโรคเข้ามา ในพื้นที่อีกด้วย คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดขอนแก่นได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่นราชนครินทร์ และผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ 7 ขอนแก่น ในการร่วมประสานกับทางหน่วยงาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาวิธีหรือนวัตกรรมต่าง ๆ ช่วยให้ประชาชนได้คลายความเครียดจากผลกระทบ ต่าง ๆ ให้วัดที่เป็นศูนย์รวมทางจิตใจในทุกชุมชนทุกหมู่บ้าน เป็นจุดศูนย์กลางในการรับฟังความกังวลใจ มีพระสงฆ์ เป็นผู้คลายความทุกข์ความกังวลให้มีสุขภาพจิตที่ดี จังหวัดได้นำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดขอนแก่นได้ใช้รถบังคับส่งยาในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพล เพื่อลดการสัมผัส โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ราชนครินทร์จัดตั้งกลุ่มไลน์คุยกัน: Khuikun ทำแบบคัดกรองความกังวล ความเครียด และรายงานสถานการณ์ เฝ้าระวัง เป็นต้น ผลการดำเนินการของจังหวัดร่วมกับเครือข่าย ณ วันที่ 28 เมษายน 2563 จังหวัดขอนแก่น มีผู้ติดเชื้อสะสม 6 ราย หายแล้ว 4 ราย รักษาอยู่ในโรงพยาบาล 2 ราย ไม่มีผู้เสียชีวิต การเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยง ในจังหวัดขอนแก่น สะสม 5,526 ราย แยกเป็นอยู่ระหว่างกักตัว 365 ราย และกักตัวครบ 14 วันแล้ว 5,161 ราย และเพื่อบรรเทาผลกระทบจาก COVID-19 คณะกรรมการมูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ มีมติ ที่จะดำเนินโครงการนำร่องการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฐานรากเพื่อบรรเทาผลกระทบจาก COVID-19 ในจังหวัด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น และอุดรธานี โดยแนวคิดในการดำเนินการคือ ให้ผู้ว่างงาน/ผู้ถูกเลิกจ้าง/บัณฑิตว่างงาน ได้มาเรียนรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริและปฏิบัติงานพัฒนาพื้นที่ เพื่อให้มีความพร้อมและเป็นทางเลือก ในการประกอบอาชีพในอนาคต เช่น การซ่อมแซมและเสริมสภาพแหล่งน้ำ การทำเกษตรทฤษฎีใหม่ และเกษตร ปราณิต ทั้งนี้ ในระหว่างการศึกษาเรียนรู้ทางมูลนิธิฯ โดยสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทอง

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็น Smart City และ MICE City จังหวัดให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบเชิงลบต่อสังคม โดยผู้ว่าราชการจังหวัดได้ร่วมกับส่วนราชการกำหนดมาตรการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น และอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของจังหวัดในการเป็นเมืองน่าอยู่ โดยมีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 1.1 หน้า 10 และมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารและช่องทางรับฟังความคิดเห็นและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ติดตามและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตโดยมีการรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ ใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัย ทำงานร่วมกับเครือข่าย กำหนดตัวชี้วัดการจัดการผลกระทบเชิงลบต่อสังคม และมีการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น

ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงผลกระทบเชิงลบต่อสังคม มาตรการป้องกันแก้ไข เครือข่ายเฝ้าระวัง และการใช้ระบบสารสนเทศ

ผลกระทบ	มาตรการป้องกันแก้ไข	เครือข่ายเฝ้าระวัง	สารสนเทศ/เทคโนโลยี
ด้านสังคม อุบัติเหตุทางถนน/ การจราจรติดขัด จากการเติบโต	ระบบตรวจจับการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร 24 ชั่วโมง แผนให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยกรณีฉุกเฉินในพื้นที่	ศูนย์อำนวยความสะดวกภัยทางถนน	- กล้อง CCTV
	อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรทางบกลดลง		
ด้านเศรษฐกิจ โรคระบาดและ แมลงศัตรูพืชทาง การเกษตร	การสำรวจและเฝ้าระวังโรคและแมลงศัตรูพืชโดย ศูนย์จัดการศัตรูพืชชุมชน (ศจช)	เครือข่ายศูนย์จัดการศัตรูพืช ชุมชน 52 ศูนย์	- รายงานสถานการณ์โรค แมลงศัตรูพืชผ่านระบบ ข้อมูลเพื่อการอารักขาพืช และจัดการดินปุ๋ย
	ปริมาณผลผลิตทางการเกษตรเพิ่มขึ้น, การควบคุมพื้นที่การระบาดของโรค		
ด้านสาธารณสุข น้ำเสียจากการ ผลิต	มาตรการจัดการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมลดการปนเปื้อน ในแหล่งน้ำ/ห่วงโซ่อาหาร (ปลาปลอดพยาธิ) พัฒนา ตำบลจัดการสุขภาพแบบครบวงจรในพื้นที่เสี่ยง	เครือข่ายสาธารณสุข	
	ร้อยละของตำบลเป้าหมายมีการจัดการด้านสุขภาพแบบบูรณาการตามเกณฑ์มาตรฐาน		
ด้านสิ่งแวดล้อม ขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น จากประชากรที่ เดินทางมามากขึ้น	การบริหารจัดการขยะอันตรายชุมชน กิจกรรมขยะ สร้างบุญ กิจกรรม Big Cleaning Day โครงการ จังหวัดสะอาด ขยะเหลือศูนย์ Zero Waste	เครือข่ายดำเนินโครงการสร้าง ความร่วมมือขอนแก่นเมืองสะอาด	- บันทึกข้อมูลเข้าระบบ ฐานข้อมูลขยะมูลฝอย ออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ ขอนแก่นเมืองสะอาด
	ขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง		
ด้านสิ่งแวดล้อม มลพิษจาก ฝุ่นละออง	จัดทำแผนเผชิญเหตุฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ประกาศมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา ฉีดพ่นน้ำ เพื่อลดความเข้มข้นของฝุ่นละออง รายงานข้อมูล ศูนย์พักพิงชั่วคราวฯ ตรวจสอบสภาพรถเครื่องยนต์ดีเซล ไม่ให้มีค่าควันดำเกินมาตรฐาน จัดทำเสวียนล้อมต้นไม้ งดการเผา ตอซังข้าว หญ้า ฯลฯ	ส่วนราชการ อำเภอ อบท. ตำรวจ ทหาร สมาคมวิทยุสมัครเล่น มูลนิธิ อาสาสมัคร ประชาชนจิตอาสา อบจ. ปก.เขต 6 เทศบาลนคร ขอนแก่น เทศบาลเมืองทุกแห่ง สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 10 ฯลฯ	- สถานีตรวจวัดคุณภาพ อากาศและเสียงอัตโนมัติ - ดาวเทียมสื่อสารตรวจ - หอคอยฟอกอากาศ
	คุณภาพอากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน		

การติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการ **ด้านสังคม** คือ ในปี 2560 เกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก 437 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 269 คน อัตราการเสียชีวิตต่อประชากรแสนคนร้อยละ 18.21 ในปี 2561 เกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก 289 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 311 คน อัตราการเสียชีวิตต่อประชากรแสนคนร้อยละ 20.42 ในปี 2562 เกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก จำนวน 398 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 414 คน อัตราการเสียชีวิตต่อประชากรแสนคนร้อยละ 21.04 และในปี 2563 (ถึงเดือนกุมภาพันธ์) เกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก จำนวน 122 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 122 คน อัตราการเสียชีวิตต่อประชากรแสนคนร้อยละ 6.75 **ด้านเศรษฐกิจ** คือ สามารถควบคุมพื้นที่การระบาดของโรคใบด่างในมันสำปะหลัง จำนวน 473 ไร่ ในพื้นที่อำเภอมัญจาคีรี ไม่ให้ขยายการระบาดไปพื้นที่อำเภอใกล้เคียง โดยการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ให้แก่สมาชิกและเกษตรกรไม่ให้เกิดการเคลื่อนย้ายท่อนพันธุ์มันสำปะหลังไปยังพื้นที่อื่น **ด้านสาธารณสุข** คือ ร้อยละของตำบลเป้าหมายมีการจัดการด้านสุขภาพแบบบูรณาการตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีขึ้นไปเพิ่มขึ้น โดยในปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 97.98 และในปี 2561 และปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 100 **ด้านสิ่งแวดล้อม** คือ ขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง และมีแผนปฏิบัติการลดคัดแยกขยะมูลฝอย

เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อขอรับบริการรับทราบและเข้าใจถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับการลดปริมาณการเกิดขยะ และผลงานที่โดดเด่นที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการผลกระทบของจังหวัด คือ การแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ตามแผนเผชิญเหตุฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) จังหวัดขอนแก่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศมาใช้เป็นข้อมูลติดตามคุณภาพอากาศ การดำเนินงานตามนโยบายผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นที่ให้อำเภอได้ทำเสวียนไม้ไผ่รอบต้นไม้เพื่อเก็บใบไม้ที่ร่วงหล่นแทนการเผาทำลายจากภูมิปัญญาพื้นบ้าน ข้อมูล ณ วันที่ 23 มีนาคม 2563 ทั้ง 26 อำเภอ มีจำนวนเสวียน 20,580 เสวียน ปริมาณการจับเก็บใบไม้ 504,502 กิโลกรัม สามารถลดฝุ่นละออง 7,063.03 กิโลกรัม (อ้างอิงค่าสูงสุด) โครงการปลูกต้นไม้เพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศและฝุ่นละอองขนาดเล็กในพื้นที่ 5,284 ไร่ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2562 ถึงเดือนธันวาคม 2562 มีจำนวนต้นไม้ที่ปลูก 192,259 ต้น และจังหวัดได้ขอความร่วมมือมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดทำแผนและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามมาตรการภายใต้แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนวาระแห่งชาติ “การแก้ไขปัญหามลพิษด้านฝุ่นละออง” ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำไปประมวลผลสรุปข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและคณะรัฐมนตรี เช่น โครงการวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ภาพถ่ายดาวเทียมในการประมาณค่าฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน โครงการศึกษาผลกระทบของขนาดและชนิดของฝุ่นต่อการเกิดโรคหลอดเลือดสมองในระยะสั้นและระยะยาว โดยค่าดัชนีชี้วัดคุณภาพอากาศ (AQI) ของสถานีตรวจวัดอากาศจังหวัดขอนแก่น ปี พ.ศ. 2563 มีค่าอยู่ในช่วงวิกฤตน้อยกว่าในปี พ.ศ. 2562 ระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2563 มีค่าดัชนีคุณภาพอากาศ (AQI) อยู่ในโซนสีเขียว (คุณภาพอากาศดี) 4 วัน (ร้อยละ 14.3) อยู่ในโซนสีเหลือง (คุณภาพอากาศปานกลาง) 15 วัน (ร้อยละ 53.6) อยู่ในโซนสีแดง (คุณภาพอากาศเริ่มมีผลกระทบต่อสุขภาพ) 9 วัน (ร้อยละ 32.1) และไม่มีวันที่มีคุณภาพอากาศอยู่ในโซนสีแดง (คุณภาพอากาศมีผลกระทบต่อสุขภาพ) แต่อย่างใด

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 1

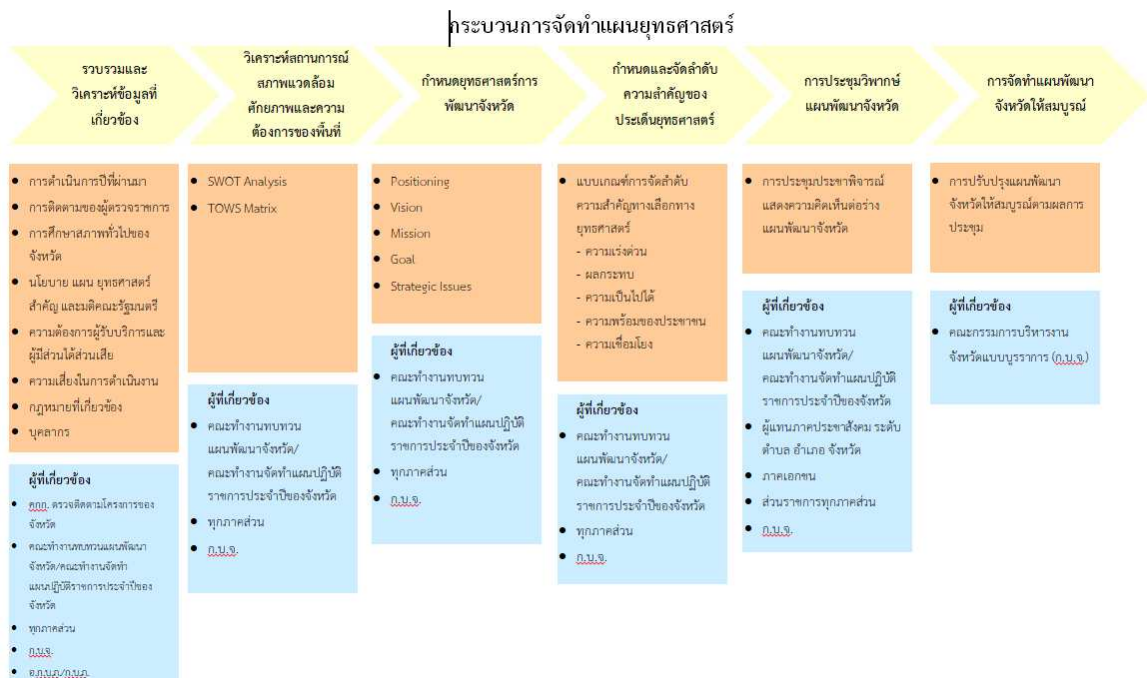
- จำนวนหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ: การนำองค์กรของผู้บริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การบริการภาครัฐ และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ทำให้หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นได้รับรางวัลเลิศรัฐ 5 หน่วยงาน ในปี 2561 และ 3 หน่วยงานในปี 2562 (7.4)
- จำนวนหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการใสสะอาด (GECC): จากการที่ผู้บริหารกำหนดทิศทางสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการใสสะอาด ทำให้หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการใสสะอาด 6 หน่วยงาน ในปี 2561 และ 11 หน่วยงานในปี 2562 (7.4)
- จำนวนประเภทผลงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยกย่องชมเชยจังหวัดเป็นต้นแบบ 4.0: จากการนำองค์กรของผู้บริหารส่งผลให้จังหวัดขอนแก่นได้รับการยกย่องชมเชยเป็นจังหวัดต้นแบบ 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประเภทจังหวัดที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานดีเยี่ยม ลำดับที่ 1 ของประเทศ (พิจารณาจากผลงานย้อนหลัง 5 ปี โดยในปี 2561 มี 2 ประเภทผลงาน และในปี 2562 มี 3 ประเภทผลงาน) (7.4)
- จำนวนชุมชนคุณธรรมต้นแบบ: การขับเคลื่อนแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559-2564) ภายใต้แนวทางสร้างความเข้มแข็งของหลักการ “บวร” เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของชุมชนคุณธรรมน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้จังหวัดขอนแก่นมีจำนวนชุมชนคุณธรรมต้นแบบ 36 ชุมชนในปี 2561 และ 26 ชุมชนในปี 2562 (7.4)
- ร้อยละของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (7.4)

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

จังหวัดขอนแก่นบริหารยุทธศาสตร์แบบบูรณาการร่วมกันผ่านคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (กบจ.) ซึ่งมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กำหนดทิศทางจุดยืนทางยุทธศาสตร์ กำหนดยุทธศาสตร์ การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ การติดตาม ประเมินผล และการทบทวนปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางานแผนยุทธศาสตร์ จังหวัดมีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด (แผน 4 ปี) และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (แผน 1 ปี) ทุกปี โดยได้กำหนดกระบวนการซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าว ได้นำปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัญหาความต้องการของประชาชนที่ปรากฏตาม แผนยุทธศาสตร์พัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชนต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลสถานการณ์ของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และ ยุทธศาสตร์ รวมทั้งปัจจัยในด้านต่าง ๆ และยังได้ใช้ Strategic Balancing Matrix มาใช้ในการทบทวนการตอบสนอง ของประเด็นยุทธศาสตร์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาอุปสรรค โอกาสในการพัฒนา ประกอบการกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสมในการวางแผนพัฒนาจังหวัด มีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในจังหวัด รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับจากรัฐบาลตามลำดับความสำคัญ ของประเด็นยุทธศาสตร์และความเร่งด่วนของปัญหาความต้องการในการพัฒนาจังหวัด

จังหวัดขอนแก่นแต่งตั้งคณะทำงานทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561–2564 และ คณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด เมื่อ ก.บ.ก. มีการปรับปรุงห้วงระยะของแผนพัฒนา จังหวัดจาก 4 ปี เป็น 5 ปี จังหวัดได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด พ.ศ. 2561–2565 และคณะจัดทำ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นเป็นที่ปรึกษา รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นหัวหน้าคณะทำงานแต่ละคณะ รับผิดชอบภารกิจตามประเด็นที่ได้รับมอบหมาย โดยมีหน้าที่ในการประเมินผล การดำเนินงานตามแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2557–2560 และแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561–2564 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเสนอเป็นกรอบแผนงาน โครงการ เพื่อทบทวนแผนพัฒนาจังหวัด และจัดทำ รายละเอียดแผนงาน โครงการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ก่อนเสนอร่างแผนฯ ที่ดำเนินการ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ให้ ก.บ.จ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนเสนอ อ.ก.บ.ก. พิจารณา



ภาพ 2-1 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์จังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่นได้คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี การก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการ โดยมียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) และเมืองแห่งการประชุมสัมมนา (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions: MICE City) และแผนแม่บทการพัฒนาเมืองขอนแก่น สมาร์ทซิตี 2029 (KhonKaen Smart City 2029) มียุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม คือ พันธกิจที่ 1 พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม ประเด็นการพัฒนาที่ 2 การพัฒนาคุณภาพคนและสังคม ประเด็นการพัฒนาที่ 3 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประเด็นการพัฒนาที่ 4 การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จังหวัดมีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านพันธกิจ การปฏิบัติราชการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในลักษณะสำคัญขององค์การ และมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ตอบสนองความท้าทาย และการพัฒนาไปสู่การเป็น Smart City ดังแสดงตามตารางที่ 2.2

จังหวัดมียุทธศาสตร์และแผนงานที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศโดยมีแผนนาระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน มีแผนการยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา ในปี 2562 คือ (1) การพัฒนาระบบติดตามเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถรับเรื่องติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว (2) การพัฒนาระบบจัดการลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing) ในสำนักทะเบียนอำเภอ 8 แห่ง ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถทราบระยะเวลาที่จะเข้ารับบริการหรือสามารถจองคิวนัดหมายล่วงหน้าผ่าน QR-Code และติดตามลำดับการเข้ารับบริการได้ ซึ่งมีการแจ้งเตือนก่อนถึงลำดับคิวรับบริการผ่านทาง App 15 นาที ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการที่ทันสมัยตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (3) การพัฒนาระบบให้บริการประชาชนแบบไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service) ประชาชนสามารถติดต่อขอข้อมูลงานทะเบียนราษฎรได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ดำเนินการเสร็จสิ้นได้โดยไม่ต้องลงจากรถยนต์ เป็นทางเลือกในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการยกระดับเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และในปี 2563 มีแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น (1) ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพด้านปศุสัตว์:เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโคเนื้อคุณภาพเพื่อความมั่นคงด้านอาหารแบบครบวงจร (2) พัฒนาสินค้าเกษตรปลอดภัย:ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าการเกษตรให้ได้มาตรฐานปลอดภัย (3) ส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพพืชเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตร: พัฒนาคูณภาพการผลิตและเพิ่มมูลค่าผลผลิตข้าวฯ (4) พัฒนาศักยภาพและยกระดับการค้าการลงทุน: ส่งเสริมด้านการตลาดฯ (5) การเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับสู่เมืองท่องเที่ยวหลัก และมีโครงการที่สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ เช่น (1) โครงการร้อยแก่นสารสินธุ์ Railway innopolis (2) โครงการส่งเสริมนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของประชาชนแบบครบวงจร (Khon kaen Living Lab) (3) โครงการส่งเสริมเมืองนวัตกรรมโลกแห่งผ้าไหมหมี่ (4) โครงการส่งเสริมและพัฒนากองทุนท่องเที่ยวเส้นทางไดโนเสาร์และอุทยานธรณี (Khonkaen Geo Park)

จังหวัดขอนแก่นมีกระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร เครือข่าย โดยประชุมระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนภาคีเครือข่ายในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ร่วมประชุมและใช้ข้อมูลจากการประชุมระดมความคิดเห็นจากภาคีเครือข่ายในการขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัด และการประชุมคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัด (กรอ.) คำนึงถึงประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยกำหนดแนวทางการสำรวจข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้แหล่งที่มาข้อมูลที่หลากหลาย เช่น ปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนของประชาชนในพื้นที่ เรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม ข้อมูลจากองค์กรภาคีเครือข่ายในจังหวัด การร้องเรียนผ่านผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรงผ่านสื่อออนไลน์ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้

ยังได้มีการสำรวจข้อมูลดัชนีความสุขมวลรวมของประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เช่น การวิเคราะห์ศักยภาพจุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค และข้อมูลเชิงสถิติศักยภาพการพัฒนาของจังหวัด กำหนดกระบวนการนำปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ปัญหาความต้องการของประชาชน รวมทั้งข้อมูลสถานการณ์ของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง มาใช้ในการทบทวนการตอบสนองของประเด็นยุทธศาสตร์

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

จังหวัดมีการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่สนองตอบพันธกิจของส่วนราชการ และการเปลี่ยนแปลงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561-2565 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2563) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและตัวชี้วัดให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลได้จริง ซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ในแต่ละปีงบประมาณ และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป้าประสงค์รวม (1) อัตราการขยายตัวมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 (2) พัฒนาเมืองศูนย์กลางของจังหวัดให้เป็นเมืองน่าอยู่ (3) ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความมั่นคงทางสังคม (4) อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

- **ประเด็นการพัฒนาที่ 1** การยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และเชื่อมโยงโอกาสจากประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง **ตัวชี้วัด** มูลค่าสินค้าเกษตรเพิ่มขึ้น ข้าวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี มันสำปะหลังเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี อ้อยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี รายได้ครัวเรือนเกษตรกรเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี รายได้จากการจำหน่ายสินค้า OTOP เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 28.5 (ปี 2561-2564) รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6

- **ประเด็นการพัฒนาที่ 2** การพัฒนาคุณภาพคนและสังคม **ตัวชี้วัด** สัดส่วนของผู้มีอายุสูงกว่าอายุเฉลี่ยของจังหวัด (79 ปี) เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 คนในครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ยผ่านเกณฑ์ จปฐ. เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.5 ต่อปี ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ในระดับชั้นสูงสุดของทุกสังกัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี สัดส่วนผู้สูงอายุได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ หรือภาคเอกชน ร้อยละ 100

- **ประเด็นการพัฒนาที่ 3** การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน **ตัวชี้วัด** พื้นที่ชลประทานเพิ่มขึ้น 15,000 ไร่ ต่อปี ขยะมูลฝอยชุมชนและของเสียอันตรายชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 74.22 (ระหว่างปี 2561-2564) คุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์ดีร้อยละ 77 จำนวนพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น 4,200 ไร่ ต่อปี

- **ประเด็นการพัฒนาที่ 4** การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน **ตัวชี้วัด** อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรทางบกลดลงร้อยละ 5 ต่อปี ร้อยละการจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศไม่น้อยกว่าร้อยละ (ตามเป้าหมายที่กำหนด) ของคดีที่รับแจ้งร้อยละการจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินไม่น้อยกว่าร้อยละ (ตามเป้าหมายที่กำหนด) ของคดีที่รับแจ้งการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จำนวนหมู่บ้านสีขาวเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 จำนวนหมู่บ้านสีแดงลดลงร้อยละ 0.5

- **ประเด็นการพัฒนาที่ 5** การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะ และเมืองแห่งการประชุมสัมมนา **ตัวชี้วัด** จำนวนงาน MICE ที่เกิดขึ้นในจังหวัดขอนแก่น 10 งาน ต่อปี ตัวชี้วัด จำนวนสถานที่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย หรือ Thailand MICE Venue Standard (TMVS) เพิ่มขึ้น 3 แห่ง ต่อปี ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผน Khonkaen Smart city 2029 ไปสู่การปฏิบัติ

จังหวัดมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2557-2560 จังหวัดขอนแก่นได้ขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดด้วยการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐด้วยการมีส่วนร่วมทั้งจากงบประมาณจากส่วนราชการ จังหวัด กลุ่มจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการสนับสนุนงบประมาณจากภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ทำให้จังหวัดเกิดการพัฒนาด้านหลายด้านส่งผลให้ตัวชี้วัดตามแผนพัฒนาจังหวัดในหลายตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมาย ถึงแม้หลายตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จังหวัดได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการในภาคการเกษตรอย่างต่อเนื่องแต่ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอัตราการเปลี่ยนแปลงของ GPP ภาคการเกษตร

กลับลดลง ปัญหาที่พบคือ เกษตรกรส่วนใหญ่ทำการเกษตรแบบเดิมที่มีต้นทุนในการผลิตสูง ประกอบกับราคาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำและในบางปีประสบปัญหาอุบัติภัยทางธรรมชาติ เกษตรกรขาดองค์ความรู้ในการแปรรูปผลผลิตสินค้าเกษตร ในการดำเนินโครงการในอนาคตจังหวัดจึงตั้งเป้าส่งเสริมการทำเกษตรแบบคุณภาพ เพิ่มมูลค่าผลผลิตด้วยการส่งเสริมนวัตกรรมการแปรรูปและทำการเกษตรแบบอินทรีย์ และการนำแผนนวัตกรรมเข้ามาใช้ในภาคการเกษตร ใช้หลักการตลาดนำการผลิต เน้นการรวมกลุ่มเกษตรกรแบบแปลงใหญ่เพื่อสร้างอำนาจการต่อรองและเพิ่มมูลค่าสินค้าทางการเกษตรให้มีความแน่นอน มีการวางแผนการผลิตอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องตามความต้องการของตลาดในปัจจุบัน และแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561-2565 (ทบทวนปี 2563) ได้ปรับตัวชี้วัดภาคการเกษตรจากอัตราการเปลี่ยนแปลงของ GPP เป็นมูลค่าสินค้าเกษตรเพิ่มขึ้น (ข้าวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี มันสำปะหลังเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี อ้อยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี) และรายได้ครัวเรือนเกษตรกรเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี โดยมีโครงการพัฒนาคุณภาพอาหารปลอดภัยมุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ โครงการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพพืชเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตร และโครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการผลิตข้าวครบวงจร รองรับการค้าและการดำเนินงานดังกล่าว ดังแสดงในตารางที่ 2.2

จังหวัดน่านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) มาใช้วิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่อาจมีความเสี่ยงที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้สำเร็จผล และมุ่งไปในแนวทางตอบสนองเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยคัดเลือกโครงการที่มีวงเงินงบประมาณสูงสุด 3 ลำดับแรก มาวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยใช้ระบบการวิเคราะห์ของสำนักงานงบประมาณมาเป็นเครื่องมือโดยในระหว่างดำเนินการโครงการจังหวัดได้แต่งตั้งคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการโดยมอบหมายรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าคณะทำงาน ติดตาม ประเมินผลและให้คำแนะนำในการดำเนินงานกับส่วนราชการ รวมทั้งมีการประชุมติดตามเร่งรัดการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จังหวัดวิเคราะห์ความเสี่ยง/ผลกระทบ และมีแผน/แนวทางที่รองรับความเสี่ยง/ผลกระทบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ต่อหน่วยงาน โดยได้ติดตามมาตรการผลกระทบทางลบตามยุทธศาสตร์จังหวัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่อาจมีผลกระทบทางลบต่อประชาชนหรือหน่วยงานอื่น โดยแต่ละหน่วยงานจะต้องมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงมาตรการหรือชี้แจงให้ประชาชนหรือหน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับผลกระทบรับทราบ ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงผลกระทบทางลบตามยุทธศาสตร์จังหวัดขอนแก่น

ผลกระทบทางลบ	สาเหตุ	มาตรการป้องกันแก้ไข	เครือข่ายเฝ้าระวัง	สารสนเทศ/เทคโนโลยี
1. การยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทาง การแข่งขัน และเชื่อมโยงโอกาสจากประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง				
เทคโนโลยีที่มอบให้กลุ่มเกษตรกรใช้งานมีการดูแลรักษาไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	เกษตรกรขาดความรู้ความเข้าใจในการดูแลระบบและเทคโนโลยีที่รับได้	ให้ความรู้และจัดทำคู่มือการดูแลรักษา		-ระบบ Monitoring -โทรศัพท์ติดต่อ -ไลน์สำนักงาน
ตัวชี้วัด ระบบที่ส่งมอบให้กลุ่มเกษตรกรสามารถใช้งานได้ตามปกติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80				
2. การพัฒนาคุณภาพคนและสังคม				
กำลังแรงงานในจังหวัดขอนแก่นประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพว่างงาน ขาดรายได้	ภัยธรรมชาติ ภัยวิกฤต เศรษฐกิจ	จัดทำโครงการแก้ไขปัญหาคะดือร่อนด้านอาชีพ	ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ	
ตัวชี้วัด ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการจ้างงานและการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน และมีรายได้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากกว่า 3,000.-บาท/คน/ปี				
3. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน				
ปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 อยู่ในระดับเกินเกณฑ์มาตรฐาน	1. การเผาไหม้น้ำมันดีเซล 2. การเผาเศษวัชพืช 3. การเผาขยะ 4. การก่อสร้างต่างๆ	1. เข้มงวดควบคุมขบวนการที่มีการปล่อยควันดำและสภาพการใช้งานไม่เหมาะสม 2. ดำเนินมาตรการควบคุมการเผาในที่โล่งและพื้นที่การเกษตรอย่างเคร่งครัด 3. ตรวจสอบควบคุมการปล่อยมลพิษจากการเผาไหม้ 4. ฉีดพ่นน้ำ(ละอองน้ำ)	1. หน่วยงานราชการทุกหน่วย 2. รัฐวิสาหกิจ/เอกชน 3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1. เครื่องจักรกล 2. สถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศ 3. ดาวเทียมสื่อสารตรวจเช็คจุดไฟไหม้/ทิศทางการลม 4. หอคอยฟอกอากาศ 5. ศูนย์พักพิงชั่วคราว
ตัวชี้วัด ดัชนีคุณภาพอากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน				

ผลกระทบทางลบ	สาเหตุ	มาตรการป้องกันแก้ไข	เครือข่ายเฝ้าระวัง	สารสนเทศ/เทคโนโลยี
4. การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
ประชาชน/สังคมไม่มั่นใจในความมั่นคงปลอดภัย หากไม่มีแนวทางหรือมาตรการในการแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ	ผู้กระทำผิด ผู้ถูกคุมความประพฤติไม่ได้รับการจำแนกและวางแผนการแก้ไขฟื้นฟูที่ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพความผิดและสาเหตุในการกระทำ ความผิดที่แท้จริง	กำหนดเป็นตัวชี้วัดของพนักงานคุมประพฤติในการจำแนกกรรมถึงกำหนดแผนการแก้ไขฟื้นฟูและ ผู้กระทำผิดได้เข้าร่วมกิจกรรมตามแผนแก้ไขฟื้นฟู	- อาสาสมัครคุมประพฤติ - เครือข่ายยุติธรรมชุมชน - ประชาชน - ภาาเครือข่ายทุกภาคส่วน	- ระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ - ระบบปฏิบัติการ Google map ใน Smart phone
ตัวชี้วัด ร้อยละของคดีที่ได้รับการจำแนกตามฐานความผิดและความเสี่ยง กำหนดแผนการแก้ไขฟื้นฟูและนัดเข้าร่วมกิจกรรมและได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการแก้ไขฟื้นฟู				
5. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะ และเมืองแห่งการประชุม สัมมนา				
ประชาชนปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงไม่ทัน ทำให้อัตราการต่อต้านเทคโนโลยีและการพัฒนาของจังหวัด	การขาดความรู้ความเข้าใจของวัตถุประสงค์ในการพัฒนา	ให้ความรู้ ทำความเข้าใจบอกถึงข้อดี-ข้อเสียที่ประชาชนจะได้รับ	จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อโครงการที่เกิดและกระทบต่อประชาชน	เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ความรู้ ความคืบหน้าการดำเนินโครงการ Smart City และ Mice
ตัวชี้วัด ประชาชนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะ มากกว่าร้อยละ 60				

ตัวอย่างผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 คดีที่รับใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2563 จำนวน 240 คดี ได้รับการจำแนกระดับความเสี่ยงเป็นกลุ่มความเสี่ยงต่ำ 87 คดี ความเสี่ยงปานกลาง 61 คดี และความเสี่ยงสูง 91 คดี สำหรับกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดขอนแก่น ได้จัดกิจกรรมเพื่อการแก้ไขฟื้นฟูฯ ผู้กระทำผิดทั้งหมดได้เข้าร่วมกิจกรรมพร้อมกัน อาสาสมัครคุมประพฤติติดตาม สอดส่องและให้คำแนะนำช่วยเหลือหากมีความต้องการหรือความเดือดร้อนที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตหรืออาจสุ่มเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดการกระทำผิดซ้ำ ลดผลกระทบทางลบ ประชาชนมั่นใจในความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

จังหวัดขอนแก่นได้จัดทำแผนปฏิรูปราชการของจังหวัด โดยกำหนดแผนงาน/โครงการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถที่จะดำเนินงานได้บรรลุประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดดังตารางที่ 2.2 ซึ่งแสดงความเชื่อมโยงสอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ของจังหวัดในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาจังหวัดเพื่อให้ทุกภาคส่วนทราบเป้าหมายการพัฒนาของจังหวัดร่วมกัน และสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของจังหวัด จังหวัดถ่ายทอดแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิรูปราชการประจำปีสู่ระดับหน่วยงานให้นำแนวทางไปปฏิบัติโดยจัดทำระบบถ่ายทอดเป้าหมายระดับจังหวัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลจากบนลงล่างผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการ ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ

จากการที่จังหวัดขอนแก่นมุ่งสู่เมืองนวัตกรรม วางยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อก้าวสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบนโยบายให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิรูปราชการของจังหวัดขอนแก่นและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนจังหวัดสู่ระบบราชการ 4.0 แผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ทำน้อยได้มาก) การลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อประชาชน โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ เช่น ระบบคิวอัตโนมัติในการจัดลำดับการให้บริการ การจัดการขยะมูลฝอยโดยวิธีแปรูปเป็นพลังงานไฟฟ้า ตลาดออนไลน์ Web Application esangreen.com, โครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ผ่านเว็บไซต์, Application SSO Connect Mobile บริการตรวจสอบสิทธิประกันสังคม, App เกษตรกรหลังเก็บเกี่ยว, App ส่งต่อเพื่อพัฒนาอาชีพ, App พัฒนาความรู้เกษตรกรหลังเก็บเกี่ยว, App ลูกหลานเกษตรกร, App นาแปลงใหญ่, ตู้งาน (JOB BOX) การปรับปรุงกระบวนการ ลดการล่าช้าและความผิดพลาด เช่น การบันทึกข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขยะมูลฝอยออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ขอนแก่นเมืองสะอาด ติดตามการดำเนินงาน แบบ real time การวาดบ่อปลาจากกล้องดาวเทียมผ่านระบบ LBIS เพื่อขึ้นทะเบียนประมงนำมาใช้เป็นข้อมูลการชดเชย

ค่าเสียหายกรณีเกิดอุทกภัย การใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น ตู้คืออส เครื่องตรวจวัดแอลกอฮอล์อัตโนมัติ QR Q-ing SMART BUS/ป้ายรถเมล์อัจฉริยะ ofo/Mobike Compact City Tracking ถึงขยะอัจฉริยะ มาตราการลดการใช้กระดาษโดยใช้ EPAM, ระบบให้บริการประชาชนแบบไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service), ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ดำรงธรรม tracking, Stroke application เซนเซอร์ติดตามสุขภาพ

จังหวัดมีแผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการสนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริม Smart City และ MICE City บูรณาการร่วมกับแผนการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลัง คือ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2564 และแผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี ดังแสดงในตารางที่ 2.2 แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาระบบติดตามเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ 1 ระบบ การพัฒนาระบบจัดการลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing) ในสำนักทะเบียนอำเภอ 8 แห่ง การพัฒนาระบบให้บริการประชาชนแบบไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service) และมีการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เช่น ความเชื่อมโยงของจังหวัดขอนแก่นกับโครงการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ด้วยระบบรับส่งข้อมูลผ่านช่องสัญญาณ NB-IOT ระหว่างจังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เทศบาลนครขอนแก่น สำนักงานจังหวัดขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 10 สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ท่าอากาศยานขอนแก่น และมหาวิทยาลัยขอนแก่น โครงการที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น Smart Trash, Smart Parking จะมีจุดสัญญาณ IOT ติดตั้งไว้และแจ้งเตือนผ่าน KAN Smart City Application

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

จังหวัดขอนแก่นมีระบบการติดตามผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์จังหวัด ผ่านคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี การติดตามและประเมินผลโครงการผ่านระบบติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด (PADME) การจัดตั้ง Smart City Operation Center (SCOPC) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนผลักดันติดตาม และประสานงานโครงการและกิจกรรมในแผนงาน Khon kaen Smart City กำชับให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการเร่งรัดการดำเนินโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ติดตามผลการดำเนินงานด้วยวิธีการผ่านระบบPADME (<http://www.padme.moi.go.th/>) รายงานผลการดำเนินงานบนเว็บไซต์จังหวัดขอนแก่น และรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณของจังหวัดขอนแก่นต่อสาธารณะบนเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น จังหวัดมีการติดตามรวบรวมและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ โดยผู้รับผิดชอบโครงการจะจัดทำสรุปรายงานความก้าวหน้าความเสี่ยงที่สำคัญที่มีผลต่อการบรรลุของแผนงาน/โครงการและสิ่งที่จะต้องดำเนินการ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้เสนอต่อผู้บริหาร หากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีการประชุมเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน ความเสี่ยง ปัญหา อุปสรรค และมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการให้มีความเหมาะสมเพื่อให้โครงการสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์ และมีการกำกับติดตามผลความก้าวหน้าและนำการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) มาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่อาจมีความเสี่ยงทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ให้บรรลุผล ทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันจุดอ่อนที่อาจเกิดขึ้นได้ทันเวลา และมีการทบทวนผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงก็มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ยกตัวอย่างการปรับเปลี่ยนแผนการส่งเสริมการเกษตรตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 2.2

การคาดการณ์ผลการดำเนินงานและการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การยกระดับการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบ (Khonkaen Model) และมุ่งสู่การเป็นเมืองสำคัญของโลก (Global City) จังหวัดขอนแก่นได้กำหนดตำแหน่งจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของจังหวัดตามแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561-2565 คือ การเป็น “มหานครน้อยๆ เพื่อคนทั้งมวล” กำหนดแนวทาง

การพัฒนาจังหวัดและเป้าหมายของการพัฒนาไว้อย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานโครงการมีความต่อเนื่อง สอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ผ่านการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นปีงบประมาณแรกของแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561-2565 จังหวัดขอนแก่นตั้งเป้าประสงค์ร่วมในการพัฒนาไว้เพื่อยกระดับการพัฒนาจังหวัดสู่การเป็น “มหานครขอนแก่น” ด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่ขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้าน ทั้งโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล เช่น การก่อสร้างรถไฟทางคู่ การพัฒนาท่าอากาศยานขอนแก่น เป็นต้น โครงการที่เป็นความร่วมมือจากภาคเอกชน เช่น โครงการก่อสร้างระบบขนส่งมวลชนรางเบา โครงการก่อสร้างศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าขนาดใหญ่ เป็นต้น โครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนอัจฉริยะ (ซีทีบีเอส) เป็นต้น รวมทั้งโครงการที่ส่วนราชการดำเนินการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เหล่านี้ล้วนแต่เป็นโครงการที่มีความสำคัญ และเกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายสำคัญสูงสุดคือการพัฒนาจังหวัดขอนแก่น เพื่อช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ จังหวัดขอนแก่นได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยกลไกการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในรูปแบบ “**ประชารัฐ**” โดยเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินงานคือการทำให้ประชาชนชาวจังหวัดขอนแก่นมีความ “**มั่นคง**” ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพที่มาจากความรู้และภูมิปัญญา รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม สร้างความ “**มั่นคง**” ให้กับระบบเศรษฐกิจฐานราก โดยน้อมนำแนวทางการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นกรอบแนวทางเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยการพัฒนาในทุกด้านอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลผ่านการจัดทำอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างถูกต้อง และผ่านการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่าง “**ยั่งยืน**” และในการพัฒนาก้าวต่อไปจังหวัดขอนแก่นมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาเป็นแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาเพื่อให้ขอนแก่นเติบโตอย่างก้าวกระโดด สอดคล้องทันต่อสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อก้าวสู่การเป็น “**มหานครขอนแก่น เมืองอัจฉริยะ เพื่อความสุขของคนทั้งมวล**”

จังหวัดมีการติดตามสถานการณ์และสามารถวิเคราะห์ปัญหา เตรียมความพร้อมและแผนการจัดการเชิงรุก เพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีตามต้องการ โดยจากการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561-2564 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2562) ได้ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์เพื่อให้ท้าทายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายรัฐบาล ปรับพันธกิจเพื่อให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ปรับเป้าประสงค์ร่วมเพื่อให้มีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และ**ปรับปรุงประเด็นยุทธศาสตร์**เพื่อให้มีความชัดเจน ครอบคลุม และสอดคล้องตามจุดยืนและจุดเน้นศักยภาพการพัฒนาของจังหวัด และจากการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2561-2565 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2563) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อให้การกำหนดแผนงานโครงการมีความชัดเจน และกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลได้จริง

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 2

- รายได้จากการจำหน่ายสินค้า OTOP (บาท) (7.1)
- ร้อยละครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยผ่านเกณฑ์ จปฐ. (7.1)
- ร้อยละขยะมูลฝอยชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ (7.1)
- ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ (7.1)
- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้มาเยี่ยมเยือน (7.1)
- อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (7.5)
- ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น (7.5)
- จำนวนผู้ผ่านการบำบัดฟื้นฟูยาเสพติดศูนย์ปรับเปลี่ยน พฤติกรรมจังหวัดขอนแก่น (7.5)
- จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชน ไม่มีปัญหายาเสพติด (7.5)
- อัตราการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก (7.5)

ตารางที่ 2.2 แสดงความเชื่อมโยงของกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และการพัฒนาไปสู่การเป็น Smart City

SMART CITY	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดประเด็นยุทธศาสตร์	ค่าเป้าหมาย						กลยุทธ์และความเชื่อมโยงกับความท้าทาย	ตัวอย่างโครงการ	ตัวอย่างแผนทรัพยากรบุคคลากรที่สนับสนุนการดำเนินงาน	
				พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2561-2565				
Smart Economy การยกระดับการพัฒนากลุ่มเศรษฐกิจฐานรากสู่การค้าแบบออนไลน์ Start Up การพัฒนาการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาค และกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยความร่วมมือระหว่างภาคีรัฐและภาคเอกชนนำไปสู่การจัดตั้งบริษัทขอนแก่นไมซ์เมเนจเม้นท์ จำกัด (KKMM) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Beyond khonkaen ร่วมกับภาคเอกชนเพื่อเป็นฐานข้อมูลของจังหวัด	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน	เป้าประสงค์ที่ 1 อัตราการขยายตัวมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเพิ่มขึ้น	1.1 มูลค่าสินค้าเกษตรเพิ่มขึ้นข้าว	5	5	5	5	5	5	กลยุทธ์ :ส่งเสริมการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มภาคการเกษตร (SC1-2,SA1-3)	- โครงการพัฒนาศักยภาพการค้า การลงทุน สินค้า OTOP SMEs และผลิตภัณฑ์จังหวัดขอนแก่น - โครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวชุมชน - โครงการพัฒนาคุณภาพอาหารปลอดภัยมุ่งสู่เกษตรกรอินทรีย์ - โครงการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพพืชเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตร - โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการผลิตข้าวครบวงจร - โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจ	1. โครงการใช้โปรแกรมวาดแปลงเกษตรกร (โปรแกรม Gisagro QGIS และ FAARMis) (สนง. เกษตรจังหวัดขอนแก่น) 2. โครงการจัดทำแผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ จังหวัดขอนแก่น (สนง.พัฒนาชุมชน จว.ขก.)	
			มันสำปะหลัง	5	5	5	5	5	5	กลยุทธ์ :เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของสินค้า OTOP และ SMEs (SC1-2,5,SA1-3)			
			อ้อย	3	3	3	3	3	3				
			1.2 รายได้จากการจำหน่ายสินค้า OTOP เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	27	28	29	30	30	28.50				กลยุทธ์ : เพิ่มขีดความสามารถภาคการค้า การลงทุน การบริการ และการท่องเที่ยว (SC1-2,5,SA1-3)
			1.3 รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	7	7	7	7	7	7				
			1.4 รายได้ครัวเรือนเกษตรกรเพิ่มขึ้น	3	3	3	3	3	3				
Smart Living ดูแลทุกกลุ่มคนในสังคมอย่างเท่าเทียมไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง พัฒนา Universal Design ระบบดูแลสุขภาพการศึกษา	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ	เป้าประสงค์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความมั่นคงทางสังคม	2.1 สัดส่วนของผู้มีอายุสูงกว่าอายุเฉลี่ยของจังหวัด (79 ปี) เพิ่มขึ้น	3	3	3	3	3	12	กลยุทธ์ : สร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข (SC12,13,15,SA4,5)	- โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนผู้สังคมที่เป็นสุขอย่างยั่งยืน		
			2.2 คนในครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ยผ่านเกณฑ์ จปฐ. (ร้อยละ)	98.5	99.00	99.5	100	100	100				
			2.4 สัดส่วนผู้สูงอายุได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน	99	99.50	100	100	100	100	กลยุทธ์ : พัฒนาระบบด้านสุขภาพ (SC12,13,15,SA4,5)			

SMART CITY	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดประเด็นยุทธศาสตร์	ค่าเป้าหมาย						กลยุทธ์และความเชื่อมโยงกับความท้าทาย	ตัวอย่างโครงการ	ตัวอย่างแผนทรัพยากรบุคลากรที่สนับสนุนการดำเนินงาน
				พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2561-2565			
Smart Environment การบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมด้วยฐานข้อมูลที่เป็นระบบ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ปัญหาขยะ ระบบ EPAM ลดการใช้พลังงานกระดาษ และระยะเวลา	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป้าประสงค์ที่ 4 อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน	3.1 พื้นที่ชลประทานเพิ่มขึ้น (ไร่)	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	60,000	กลยุทธ์ : บริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน(SC4,SA3,6,7,8)	- โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อแก้ปัญหาอุทกภัยและภัยแล้ง - โครงการขอนแก่นน้ำอยู่มั่งสู่ต้นแบบเมืองสิ่งแวดล้อมที่ดี - โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ - โครงการขอนแก่นเมืองสวยใส ไร้มลพิษ	
			3.2 ขยะมูลฝอยชุมชนและของเสียอันตรายชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง (ร้อยละ)	60	65	70	75	75	74.22	กลยุทธ์ : สร้างสังคมและเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม(SC4,12,13,15,SA4,5,7)		
			3.3 คุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์ดี	77	77	77	77	77	77	กลยุทธ์ : การป้องกันการลดผลกระทบและการปรับตัวเพื่อรับมือภัยพิบัติทางธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ(SC12,13,15,SA4,5,7)		
			3.4 จำนวนพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น (ไร่)	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	16,800	กลยุทธ์ : อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติแบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน(SC12,13,15,SA4,5,7,8)		
Smart people : สร้างคนด้วยการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	เป้าประสงค์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความมั่นคงทางสังคม	4.1 อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากรถทางบก(ร้อยละ)	5	5	5	5	5	5	กลยุทธ์ : ป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนน(SC12-15,SA4,5,7)	- โครงการเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในสังคม	
			4.2 ร้อยละการจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและเพศไม่น้อยกว่าร้อยละของคดีที่รับแจ้ง	72.64	73.50	74.50	75.50	75.50	74.03	กลยุทธ์ : การป้องกันและลดการสูญเสียจากสาธารณภัยและภัยพิบัติ(SC12-15,SA4,5,7)		
			4.3 ร้อยละการจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินไม่น้อยกว่าร้อยละของคดีที่รับแจ้ง	52.85	53.85	54.85	55.85	55.85	54.35	กลยุทธ์ : การปกป้องและเทิดทูลสถาบันพระมหากษัตริย์		
			4.4 จำนวนหมู่บ้านสีขาว (ร้อยละ)	70	72	74	76	76	73	กลยุทธ์ : รักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยภายใน		

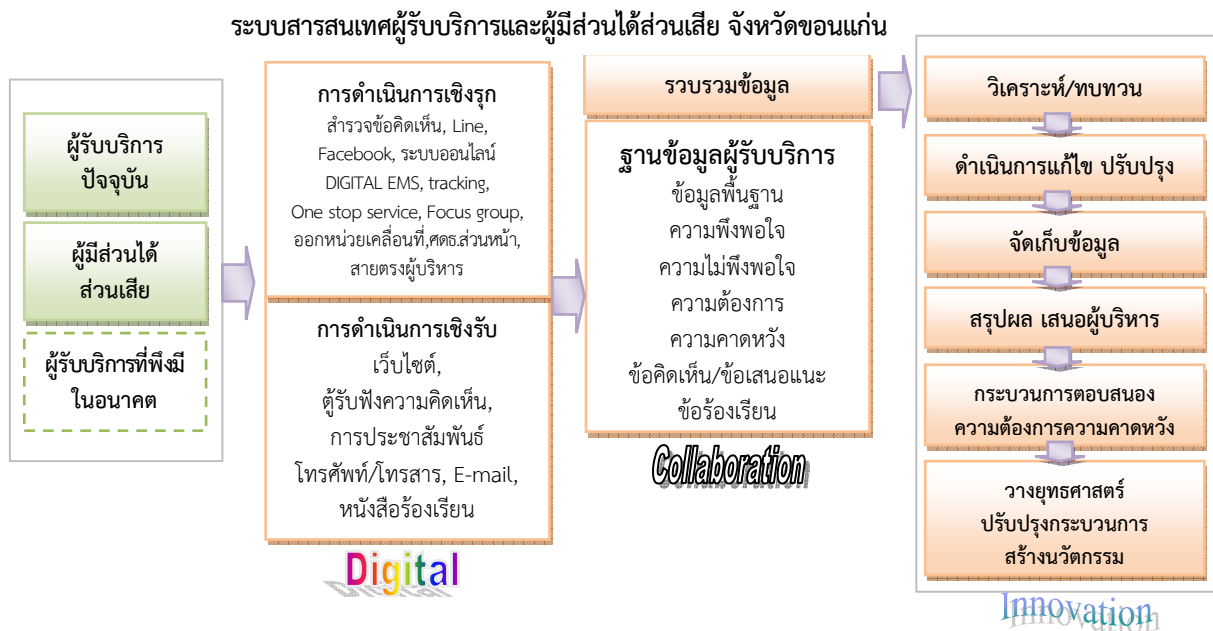
SMART CITY	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดประเด็นยุทธศาสตร์	ค่าเป้าหมาย						กลยุทธ์และความเชื่อมโยงกับความท้าทาย	ตัวอย่างโครงการ	ตัวอย่างแผนทรัพยากรบุคลากรที่สนับสนุนการดำเนินงาน
				พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2561-2565			
			จำนวนหมู่บ้านสีแดง (ร้อยละ)	6	5.5	5	4.5	4.5	5.25			
			4.1 อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากรถทางบกลดลง(ร้อยละ)	5	5	5	5	5	5	กลยุทธ์ : รักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยภายใน		
Smart Mobility เช่น Smart Bus, Bus Stop, LRT Smart Governance มีการนำระบบการบริหารจัดการประชุม EPAM มาใช้ในการจัดการประชุม การสั่งการติดตามการทำงานผ่านระบบไลน์ เป็นต้น	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะและเมืองแห่งการประชุมสัมมนา	เป้าประสงค์ที่ 2 พัฒนาเมืองศูนย์กลางของจังหวัดให้เป็นเมืองน่าอยู่	5.1 ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผน khonkaen smart City 2029	5	5	5	5	5	5	กลยุทธ์ : การเพิ่มศักยภาพโครงข่ายการคมนาคมและโลจิสติกส์ (SC3,SA1,2,3)	- โครงการขอนแก่นเมืองอัจฉริยะ - โครงการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่นเพื่อยกระดับสู่เมืองท่องเที่ยวหลัก	1. โครงการเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการผู้มีศักยภาพสูงของจังหวัดขอนแก่น (Young Talent Khonkaen) (สำนักงานจังหวัดขอนแก่น) 2. หลักสูตรการเสริมสมรรถนะนักบริหารยุทธศาสตร์มืออาชีพ การประชุมปฏิบัติการเมืองอัจฉริยะ (สำนักงานพลังงานจังหวัดขอนแก่น) 3.การพัฒนาทักษะเพื่อขับเคลื่อนการเป็น SMART City และ MICE City (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น)
			5.2 จำนวนงาน MICE ที่เกิดขึ้นในจังหวัดขอนแก่น	10	10	10	10	10	40	กลยุทธ์ : การเพิ่มขีดสมรรถนะบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (SC6,11,SA5,8)		
			5.3 จำนวนสถานที่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย หรือ Thailand MICE Venue Standard (TMVS) เพิ่มขึ้น	3	3	3	3	3	12	กลยุทธ์ : ส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (SC15,SA5,8)		
										กลยุทธ์ : การส่งเสริมนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ (SC6,7,SA5,8)		

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2563 เห็นชอบการจัดทำ พ.ร.บ. โอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. ... ไปใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ในช่วงเวลาที่เหลือของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทำให้งบประมาณบางส่วนถูกตัดโอนเพื่อจัดทำ พ.ร.บ. โอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. ...

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

จังหวัดขอนแก่นมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การบริการภาครัฐ การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ภายใต้การบริหารราชการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งเน้นระบบราชการที่เปิดกว้างเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ประสานความร่วมมือทุกภาคส่วน สร้างความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาระบบการทำงาน ยกย่องมาตรฐานการบริหารจัดการของจังหวัด ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อปรับปรุง ผลผลิตและบริการ ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างและส่งมอบคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ดี พร้อมแก้ไขปัญหของ ประชาชนและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการปฏิบัติงานของจังหวัดแก่ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ “มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่ เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง” ภายใต้คำนิยาม “ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง” หรือ “K-VETs” โดยมีการกำหนดวิธีการ ในการรับฟังและเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสื่อสารที่หลากหลาย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการค้นหาและ รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม บุคลากรข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยมีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมบริการ ดังนี้



ภาพ 3-1 ระบบสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จังหวัดขอนแก่น

การดำเนินการเชิงรุก

- การสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในกระบวนการบริการตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ ที่จังหวัดดำเนินการในทุกหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค
- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Google form, Line, Facebook, DIGITAL EMS, Khon Kaen link, ระบบ tracking, Google map, Google street view, การจัดให้มี PCC ครอบคลุมพื้นที่ในแต่ละอำเภอ, Fast track AMI Stroke Sepsis ทารกแรกเกิด, ตู้ job box, ระบบ e-service, ระบบออนไลน์, สายตรงผู้บริหาร

- การออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้กับประชาชน” ศูนย์บริการประชาชนเคลื่อนที่ รถโมบายให้บริการ ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ระบบการดูแลผู้ป่วยใกล้บ้านใกล้ใจ การลงพื้นที่ให้คำแนะนำให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ ออกพื้นที่สำรวจความต้องการการบ่อน้ำบาดาลของกลุ่มเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ นิเทศงานลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน หน่วยบริการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จุดบริการ One stop service ที่ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี

- การประชุมสมัชชา ฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ การสนทนากลุ่ม (Focus group) เวทีเสวนา

การดำเนินการเชิงรับ เว็บไซต์, ตู้รับฟังความคิดเห็น แบบรับเรื่องร้องเรียน/จดหมายร้องเรียน โทรศัพท์/โทรสาร Internet E-mail ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จดหมายข่าว/โปสเตอร์แผ่นพับ หนังสือราชการ

จังหวัดขอนแก่นได้กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจของจังหวัด และได้ทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 8 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยว 2) เกษตรกร/กลุ่มอาชีพ 3) ประชาชนในพื้นที่ 4) ผู้สูงอายุ 5) ผู้ด้อยโอกาส 6) ผู้ใช้แรงงาน 7) ผู้ประกอบการ 8) ผู้รับการรักษาพยาบาล จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้ประกอบการธุรกิจ 2) ประชาชนทั่วไป 3) ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์กร เอกชนต่างๆ 4) หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 5) เครือข่ายภาคประชาชน มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น คือ จากการที่จังหวัดขอนแก่นมุ่งพัฒนาจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมือง Smart City ให้ครบทั้ง 6 ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมืองที่ “ล้ำสมัย รวยปัญญา มากสินทรัพย์ สุขอย่างพอเพียง” ขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองแห่งการแสวงหาโอกาส เพื่อก้าวสู่เมืองสำคัญของโลก (Global City) จังหวัดขอนแก่นได้รับการจัดให้เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักด้วยศักยภาพของจังหวัดที่มีความพร้อมทั้งในแง่ของการเป็นเมืองเศรษฐกิจใหญ่ เป็นศูนย์กลางทางการค้า การลงทุน การคมนาคม และเป็นศูนย์กลางตามกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อการประชุมและนิทรรศการ ในฐานะเป็น MICE City 1 ใน 5 พื้นที่ของประเทศ ซึ่งมีความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยว การจัดประชุม สัมมนา และนิทรรศการ ทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ มีการลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและอสังหาริมทรัพย์ คาดว่ากลุ่มผู้รับบริการอนาคตจะประกอบด้วย (1) นักเดินทางกลุ่ม MICE (2) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (3) นักลงทุน เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุกโดยกำหนดแนวทางหรือกิจกรรมสนับสนุนกลุ่มลูกค้าในอนาคต คือ มีแผนการพัฒนากระบวนขนส่งสาธารณะในตัวเมืองขอนแก่น และกำลังดำเนินการขยายสนามบินขอนแก่นให้เป็นสนามบินนานาชาติ เพื่อรองรับเที่ยวบินและจำนวนนักท่องเที่ยวตลอดจนนักเดินทางกลุ่ม MICE ที่จะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง กำหนดเป้าหมายจำนวนผู้มาเยือนเพิ่มขึ้นจำนวนนักท่องเที่ยว (Visitor) ไม่น้อยกว่า 5 ล้านคนต่อปี ซึ่งโครงการ “ประชุม..เที่ยว เรื่องเดียวกัน ที่ขอนแก่น” มีการเชื่อมโยงการจัดประชุมและการท่องเที่ยวมาผนวกเข้าด้วยกันเพื่อดึงดูดให้นักเดินทางโดยเฉพาะกลุ่ม MICE เดินทางเข้ามาจังหวัดขอนแก่น จังหวัดมีแผนการพัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการต้อนรับผู้เยี่ยมชมและเป็นมาตรฐาน และกระตุ้นให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้นในภาคธุรกิจอันจะก่อให้เกิดการจ้างงานและมีการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจจังหวัดขอนแก่น ส่งผลดีต่อการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมให้น้อยลงได้

จังหวัดขอนแก่นมีวิธีการรับฟังและค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบริบท นำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังไปใช้ประโยชน์ กำหนดนโยบายเชิงรุก ดังแสดงในตารางที่ 3.1 และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1 วิธีการรับฟังและค้นหาสารสนเทศและการนำไปใช้ประโยชน์

กลุ่ม	วิธีการรับฟัง/สารสนเทศ	การนำไปใช้ประโยชน์
กลุ่มเกษตรกร/ กลุ่มอาชีพ	ข้อมูลจากการออกพื้นที่ทุกเดือนเดือนละประมาณ 10 วัน ทำให้ทราบข้อมูลความต้องการบ่อน้ำบาดาลเพื่อใช้ในการเกษตรเนื่องจากประสบภัยแล้ง (ทสจ.)	ให้เกษตรกรรวมกลุ่มตั้งแต่ 4 ครัวเรือน เนื้อที่ 30 ไร่ขึ้นไป แจ้งความประสงค์ขออนุญาตบ่อน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรและอุปโภค-บริโภค คัดเลือกกลุ่มเกษตรกรที่มีความพร้อม และออกสำรวจและรวบรวมเอกสารความต้องการของกลุ่มเกษตรกร/กลุ่มอาชีพจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนเงินงบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ

กลุ่ม	วิธีการรับฟัง/สารสนเทศ	การนำไปใช้ประโยชน์
นักท่องเที่ยว/ นักเดินทางกลุ่ม MICE	การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา Product ที่เกี่ยวข้อง สำหรับรองรับ การจัดกิจกรรม MICE ในอนาคต (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานขอนแก่น)	การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE สามารถ จัดเก็บได้ภายหลังการจัดกิจกรรม เพื่อดำเนินการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม MICE ทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังกิจกรรม ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนา Product ที่เกี่ยวข้อง สำหรับรองรับการจัดกิจกรรม MICE ในอนาคต เช่น จังหวัดขอนแก่นมีโครงการ “ประชุม...เที่ยว เรื่องเดียวกัน ที่ขอนแก่น” เชื่อมโยง การจัดประชุมและการท่องเที่ยวมาผนวกเข้าด้วยกันเพื่อดึงดูด ให้นักเดินทางโดยเฉพาะกลุ่ม MICE ที่เดินทางเข้ามาจังหวัดขอนแก่น มีแผนการพัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความพร้อม ในการต้อนรับผู้เยี่ยมเยือนและเป็นมาตรฐาน และกระตุ้นให้เกิดการลงทุน เพิ่มมากขึ้นในภาคธุรกิจอันจะก่อให้เกิดการจ้างงานและมีการหมุนเวียน ในระบบเศรษฐกิจของจังหวัดขอนแก่น
ประชาชนในพื้นที่/ ประชาชนทั่วไป/ หน่วยงานราชการ/ หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ	การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ 26 อำเภอ เดือนละครั้ง ทำให้ทราบ ความต้องการที่ต้องการรับบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว (ที่ทำการปกครองจังหวัด)	นำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด โมบายแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มาพัฒนาระบบการ จัดลำดับการให้บริการภาครัฐ (QR Q-ing) รวม 8 อำเภอ สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ทราบระยะเวลาที่จะเข้ารับบริการ และสามารถนัด หมายบริการล่วงหน้าได้ และพัฒนาระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์สามารถรองรับ การทำงานบนระบบปฏิบัติการได้หลาย Platform เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนเสร็จสิ้นโดยไม่ต้องลงจากรถยนต์ (Drive thru Service)
กลุ่มผู้สูงอายุ	การสำรวจความต้องการเทคโนโลยี ฉลาดและเซนเซอร์ของผู้สูงวัย พบว่า ประชากรสูงวัยส่วนใหญ่เป็น โรคความดันโลหิตสูงและเบาหวาน มีความเสี่ยงต่อการล้มที่สูง ส่วนใหญ่ ต้องอยู่บ้านลำพังในตอนกลางวัน ถ้าหากเกิดอุบัติเหตุหรือฉุกเฉิน บางครั้งไม่สามารถขอความช่วยเหลือ ได้ บางคนไม่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือ ได้ จึงเป็นปัญหาที่สร้าง ความกังวลใจ ให้กับผู้สูงวัยเองและลูกหลาน (ผบ./DEPA/พมจ./เทศบาลนครขอนแก่น/ สสจ.)	โครงการมนได้คัดเลือกอาสาสมัครผู้สูงอายุติดตั้งเทคโนโลยีและเซนเซอร์ต่าง ๆ ให้กับบ้านของอาสาสมัคร เพื่อติดตามสุขภาพของคนที่เป็โรคเบาหวาน ความดัน หัวใจ และไม่เป็นโรค ส่งผลให้อาสาสมัครส่วนใหญ่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลแ่ ต่อสุขภาพ ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงกลุ่มติดบ้าน มีสุขภาพดีขึ้นจนไม่มีภาวะ พึ่งพิงร้อยละ 16.96 กลุ่มติดเตียงสามารถเปลี่ยนเป็นกลุ่มติดบ้านร้อยละ 8.85 และอาการคงเดิมร้อยละ 53.10 ผู้ที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิตส่วนใหญ่ เสียชีวิตที่บ้านอย่างสงบ ผู้ดูแลได้รับทราบข้อมูลสุขภาพผู้สูงอายุ ที่แท้จริง ต่อเนื่อง สนองตอบตัวชี้วัดในมิติการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของจังหวัด เป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพและการแพทย์ได้ด้วยการอาศัย ความร่วมมือแบบบูรณาการในหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ประชาชน เพื่อนำไปใช้งานได้แบบมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน อีกทั้ง ยังสามารถเป็นสถานที่ทดสอบนวัตกรรมดิจิทัลสุขภาพและประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดในการสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคลและผู้ใช้บริการสุขภาพทั้งภาครัฐภาคเอกชน
ผู้ด้อยโอกาส (คนพิการ)	สำรวจข้อมูลจากฐานข้อมูลสมรรถนะ คนพิการจังหวัดขอนแก่น (อำเภอบ้านแฮด/โรงพยาบาลสิรินธร)	นำข้อมูลไปใช้ดูแลคนพิการในเขตอำเภอบ้านแฮด โดยจัดตั้งศูนย์บริการ คนพิการทั่วไป 4 แห่ง ผู้ที่มีปัญหาด้านสุขภาพได้รับการบริการถึงบ้านถึงใจจาก ทีมหมอครอบครัว, สมรรถนะทางด้านสุขภาพเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้รับ อุปกรณ์เครื่องช่วยการเคลื่อนไหวและอวัยวะเทียมตามความจำเป็นจากทีม ฟื้นฟูสมรรถภาพ รพ.สิรินธร จ.ขอนแก่น, คนพิการและผู้ดูแล 65 ราย มีงานทำ และได้ประกอบอาชีพอิสระตามในสถานบริการใกล้บ้านและทำอาชีพที่บ้าน ตนเอง, บ้านคนพิการ 11 รายได้รับการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงจาก เทศบาล และพื้นที่ 8 แห่งได้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการคนพิการในชุมชนเพื่อให้คน พิการเข้าถึงถึงและใช้ประโยชน์ได้
กลุ่มผู้รับการ รักษาพยาบาล	ข้อมูลการให้บริการที่รวบรวมจาก DIGITAL EMS พบว่า ผู้ป่วยไม่สามารถ เข้าถึงการรักษาได้ทันท่วงที เนื่องจาก ขณะเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถบอกสถานที่ ที่ตั้งได้อย่างชัดเจน ผู้ป่วยอยู่คนเดียว เป็นลมหมดสติ แพทย์ผู้ชำนาญการ มีน้อย การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ในระหว่างหาตัวผู้ป่วยและขนย้ายผู้ป่วย ประกอบกับปัญหาการจราจร	จังหวัดและกำหนดนโยบายเชิงรุก ประสานความร่วมมือระหว่าง DEPA, จังหวัด ขอนแก่น, โรงพยาบาลขอนแก่น, โรงพยาบาลศรีนครินทร์, เทศบาลนครขอนแก่น และบริษัท Start Up ในพื้นที่ สร้างระบบ Smart Health อย่างเต็มรูปแบบ Smart Ambulance ช่วยให้โรงพยาบาลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เชื่อมโยง ไปสู่การพัฒนาระบบไฟจราจรอัจฉริยะของจังหวัดเพื่อความเร็วในการขนย้าย ผู้ป่วย รวมถึงปรับปรุงเครื่องมือทางการแพทย์ให้เชื่อมต่อ IoT สามารถส่งสัญญาณ ชีพผู้ป่วยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำระบบการสื่อสารด้วยภาพและเสียง (Video call) เพื่อให้แพทย์ได้เห็นสภาพผู้ป่วยและสั่งการรักษาได้อย่างแม่นยำ และใช้ GPS Tracking เพื่อคาดการณ์เวลาที่รถพยาบาลจะมาถึง
ผู้ประกอบการ	การประเมินความพึงพอใจเดือนละครั้ง (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด)	นำสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบ การชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงานอุตสาหกรรม (Bill Payment) และ การชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยเครื่อง EDC มาใช้ในการให้บริการ

กลุ่ม	วิธีการรับฟัง/สารสนเทศ	การนำไปใช้ประโยชน์
ผู้รับบริการ ในอนาคต (นักลงทุน ชาวต่างชาติ)	การติดต่อสื่อสารผ่าน website ของ หน่วยงานโทรศัพท์สายด่วน 1506 กด 2 โทรศัพท์สำนักงาน line หรือ Facebook ทุกเวลา (สำนักงานจัดหางานจังหวัด)	ปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย งานการเป็นผู้สนับสนุนและเชื่อมโยง ให้กลุ่ม gig workers เข้ามาแจ้งข้อมูลผ่านระบบบริการจัดหางาน เพื่อให้เกิด การบริหารจัดการคุ้มครองดูแลให้ทำงานของคนกลุ่มนี้เป็นงานที่มีคุณค่า การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้เป็นภาษาสากลเพื่อให้ง่ายต่อการ ใช้บริการและติดต่อสอบถาม

ตารางที่ 3.2 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการความคาดหวัง						
	มาตรฐาน การบริการ	ถูกต้อง ทันสมัย	สะดวก รวดเร็ว	เป็นธรรม โปร่งใส	ประโยชน์ ที่จะได้รับ	สนับสนุน ช่วยเหลือ	ปลอดภัย
1. นักท่องเที่ยว	✓		✓		✓		✓
2. เกษตรกร/กลุ่มอาชีพ	✓	✓	✓		✓	✓	
3. ประชาชนในพื้นที่	✓		✓	✓	✓	✓	✓
4. ผู้สูงอายุ	✓		✓	✓	✓	✓	
5. ผู้ด้อยโอกาส	✓		✓	✓	✓	✓	
6. ผู้ใช้แรงงาน	✓		✓	✓	✓	✓	
7. ผู้ประกอบการ	✓			✓	✓	✓	
8. ผู้บริการรักษาพยาบาล	✓	✓	✓		✓	✓	✓
แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน - โทรศัพท์/โทรสาร/การติดต่อขอข้อมูล, สื่อ Social Network เช่น Khon Kaen link, Facebook, line, เพจ, การจัดการอบรม ประชุม สัมมนา โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ, E-mail, เว็บไซต์, หนังสือ/วารสาร, การจัดรายการวิทยุ, หน่วยเคลื่อนที่แบบบูรณาการ (โครงการจังหวัดเคลื่อนที่), ป้ายประชาสัมพันธ์, การให้บริการ ณ สถานประกอบการ, การจัดให้มี PCC ครอบคลุมพื้นที่ในแต่ละอำเภอ, Fast tack AMI Stroke Sepsis ทารกแรกเกิด, ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน, ระบบการดูแลผู้ป่วยใกล้บ้านใกล้ใจ, Focus group จัดหมาย ตู้ ปณ. 1111 ตู้รับฟังข้อคิดเห็น ของหน่วยงาน/ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด/อำเภอทุกแห่ง ศูนย์สันติวิธีใน รพท./รพท., ตู้งาน (JOB BOX), จัดศูนย์บริการประชาชนเคลื่อนที่							
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการความคาดหวัง						
	มาตรฐาน การบริการ	ถูกต้อง ทันสมัย	สะดวก รวดเร็ว	เป็นธรรม โปร่งใส	ประโยชน์ ที่จะได้รับ	สนับสนุน ช่วยเหลือ	ปลอดภัย
1. ผู้ประกอบการธุรกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2. ประชาชนทั่วไป	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. ผู้นำชุมชนอาสาสมัคร องค์กรเอกชนต่างๆ		✓	✓	✓	✓	✓	
4. หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	✓	✓		✓	✓		
5. เครือข่ายภาคประชาชน				✓	✓	✓	
แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน โทรศัพท์/โทรสาร/การติดต่อขอข้อมูล, สื่อ Social Network, การจัดการอบรม ประชุม สัมมนา โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ, E-mail, เว็บไซต์, หนังสือ/วารสาร, การจัดรายการวิทยุ, หน่วยเคลื่อนที่แบบบูรณาการ (โครงการจังหวัดเคลื่อนที่)							

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่น ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยง เลี่ยงการเดินทาง เช่น สำนักงานเกษตรจังหวัดใช้ Application FARMBOOK ในการขึ้นทะเบียน และปรับปรุงข้อมูลเกษตรกร ปี 2563 สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดขอนแก่นเปิดให้เกษตรกรยื่นคำร้องผ่าน ระบบออนไลน์ จำนวน 4 คำร้อง ได้แก่ คำร้องทั่วไป คำร้องขอรังวัดสอบเขตที่ดิน ส.ป.ก. คำร้องให้แก่ข้อมูลพิพาท และคำร้องขอออกใบแทน ส.ป.ก. 4-01 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่นมีช่องทางการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัย ผ่านทาง e-form บนเว็บไซต์ www.sso.go.th ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และขอคำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ www.damrongdhamakk.go.th, Application “ดำรงธรรม Tracking”, Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และสายด่วน 1567

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความไม่พึงพอใจ ส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดขอนแก่นที่เป็นหน่วยงานให้บริการได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มไว้เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง นำไปใช้ประโยชน์และปรับปรุงผล

การดำเนินงาน**ดังแสดงในตารางที่ 3.1** นอกจากนี้จังหวัดขอนแก่นยังมีศูนย์ KHONKAEN DIGITAL INFORMATION CENTRE บริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ด้วยระบบ DIGITAL การขับเคลื่อนจังหวัดตามยุทธศาสตร์ของจังหวัด ยุทธศาสตร์ชาติ การปฏิรูปประเทศ แผนนโยบายของรัฐบาล การส่งเสริมขอนแก่นเป็นเมือง MICE CITY และ SMART CITY ผลิตรายการสดผ่านห้องส่งของศูนย์ฯ ได้รับความร่วมมือจากสถานีวิทยุคลื่นหลัก คลื่นชุมชน วิทยุชุมชน วิทยุชุมชน รับสัญญาณพร้อมกัน มีทำระบบรับชมย้อนหลังผ่าน facebook youtube twitter line และ line@ และจัดทำคลิปสั้น ภาพนิ่ง บริหารประเด็นให้น่าสนใจ ส่งสื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ทำให้ได้รับข้อมูลความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของจังหวัดขอนแก่นได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในช่องทางเพจ PR.KHONKAEN พชส.ขอนแก่น นำมาซึ่งการปรับปรุงกระบวนการ และแก้ไขปัญหาความไม่พอใจได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น

จังหวัดมีวิธีสร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การฝึกอบรม จัดเวทีแลกเปลี่ยน ศึกษาดูงาน ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ทุกเดือน ออกหน่วยคลินิกเกษตรเคลื่อนที่ปีละ 4 ครั้ง ออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ Mobile Unit ปีละ 12 ครั้ง ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กฎหมายกำหนด ประเมินความผูกพันจากการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับจังหวัด เช่น **ประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสานเทศกาลดอกคูนเสียงแคนและถนนข้าวเหนียว** ในปี 2560 ตอนคลื่นมนุษย์สูตรางคู่ จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 5-15 เมษายน 2560 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมประมาณ 458,233 คน ในปี 2561 จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 8-15 เมษายน 2561 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนประมาณ 413,186 คน ในปี 2562 ตอนคลื่นมนุษย์สูตรามิตรภาพจัดงานระหว่างวันที่ 8-15 เมษายน 2562 มีผู้เข้าร่วมงานรวม 400,616 คน และในปี 2563 ได้ประกาศงดเล่นสงกรานต์ถนนข้าวเหนียวและขบวนแห่สงกรานต์ปี 2563 เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 **โครงการคนขอนแก่นสุขภาพดีด้วยกัน 110 วัน 10 ล้านกิโลเมตร** สถิติการวิ่งระหว่างวันที่ 27 พฤศจิกายน 2562 ถึงวันที่ 16 มีนาคม 2563 ระยะทางสะสม 14,657,842.10 กิโลเมตร สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรม 169,982 คน จำนวนกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม 1,019 กลุ่ม และ**การเข้าร่วมกิจกรรมการจัดงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)** ตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 1.2

จังหวัดได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการหรือสร้างนวัตกรรมการให้บริการ เช่น นำข้อมูลต้นแบบแพลตฟอร์ม IoT และ Big Data ด้านการสุขภาพและการแพทย์ของ**จังหวัดขอนแก่น** มาใช้ในการบริหารจัดการสุขภาพพื้นฐานของสูงอายุได้เองจากที่บ้าน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สูงอายุให้ดีขึ้นเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะเสี่ยงหรือต้องพึ่งพิง สะดวกในการบริหารจัดการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและกลุ่มเสี่ยงด้วยระบบฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากลเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและประวัติการรักษาได้รวดเร็วเพื่อใช้ประกอบการวินิจฉัยโรคได้ เป็นโมเดลเมืองต้นแบบสุขภาพ “Healtht city” สำหรับประชากรในจังหวัดขอนแก่น ตามนโยบายจังหวัดขอนแก่นว่าด้วยการขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะ **การเตรียมความพร้อมและความพึงพอใจในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว**ได้นำข้อมูลจากโครงการศึกษาและจัดทำข้อมูลยุทธศาสตร์ของมัสซาชูเซตส์ และเมืองที่มีศักยภาพ จังหวัดขอนแก่น เมื่อปี 2560 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) สถานที่ท่องเที่ยว 2) โรงแรมและที่พัก 3) สถานที่การจัดประชุมสัมมนา 4) ร้านอาหาร 5) การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ 6) ความปลอดภัย และใช้ข้อมูลจากโครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2561 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบริการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดขอนแก่นมีระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 93 และสรุปประเด็นที่มีความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป ซึ่งเป็นจุดแข็งของบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดประกอบด้วย ประชาชน สนามบิน รถโดยสารสาธารณะ สถานที่พักแรม ภัตตาคาร/ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย บริการเชิงสุขภาพ ศูนย์บริการข้อมูล นักท่องเที่ยว ความปลอดภัย และ Application เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นข้อมูลในการวางแผนยุทธศาสตร์และสร้างนวัตกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว โดยในปี 2562 เทียบกับปี 2561 จังหวัดขอนแก่นมีจำนวนผู้มา

เยี่ยมเยือนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.41 อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.4 จังหวัดยังได้นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุกและบูรณาการกับหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น เกษตรกรต้องการได้รับเงินชดเชยกรณีเกิดน้ำท่วมอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สำนักงานประมงจังหวัดขอนแก่น เชื่อมโยงข้อมูลกรมประมงปรับปรุงวิธีการขึ้นทะเบียน/ข้อมูลทะเบียนเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำโดยสอบถามข้อมูลจากเกษตรกรและสร้างรูปแบบใหม่ที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ โดยใช้ข้อมูลดาวเทียมเข้ามาช่วยผ่านระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการประมงผ่านเครือข่าย Fisheries Map เมื่อข้อมูลทะเบียนเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำได้รับการปรับปรุงและสร้างรูปแบบเรียบร้อยแล้วจะสามารถตรวจสอบและเชื่อมโยงกับข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กรมการปกครอง (ทะเบียนราษฎร) กรมที่ดิน (แปลงที่ดิน) กรมส่งเสริมการเกษตร (ผู้ปลูกพืช/อื่น ๆ) การสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่อตอบสนองสิ่งที่ยังไม่พึงพอใจหรือเป็นความต้องการที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประเดิมผลทุกไตรมาส รวมทั้งได้จัดทำแนวทาง การปฏิบัติงานตามคำถามและคำตอบที่พบบ่อยสำหรับให้เจ้าหน้าที่ใช้ตอบคำถามให้เป็นมาตรฐาน เพื่อนำผลการประเมินเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของจังหวัด จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนไม่ทราบความคืบหน้าหรือไม่ทราบผลการดำเนินการจากศูนย์ดำรงธรรมฯ ตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เกิดความกังวลใจ และไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ “ดำรงธรรม Tracking” เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานดังกล่าว

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

จังหวัดมีการทบทวนและปรับปรุงการบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1 และมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยวิธีแจ้งเป็นหนังสือราชการ การประชุมหัวหน้าส่วนราชการ การประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ

จังหวัดได้ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังมีการนำมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศด้านความต้องการและความคาดหวัง มาสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ

กลุ่ม	นวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ
ภาพรวม	- ขอนแก่นซิตี้บัส เกิดจากการร่วมมือระหว่างภาครัฐ โดยเทศบาลนครขอนแก่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น และภาคเอกชนในจังหวัดขอนแก่น เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร จึงได้พัฒนา Application KKTransit สำหรับตรวจสอบตำแหน่งรถแบบ Real time - ระบบติดตามขั้นตอนความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน (tracking) และ "บัตรคลายทุกข์" ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด - QR Q-ing ในสำนักทะเบียนอำเภอ 8 แห่ง และ Drive thru Service ของสำนักทะเบียน
เฉพาะกลุ่ม ผู้สูงอายุ ผู้พิการ	- ติดตั้งลิฟต์สะพานลอย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้พิการ และผู้สูงอายุ จังหวัดขอนแก่นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเมืองขอนแก่น ให้สามารถรองรับผู้พิการ ตามโครงการขอนแก่นเมืองใจดี การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล โดยจัดสร้างและพัฒนาห้องน้ำคนพิการ การปรับปรุงทางลาดทางขึ้น และติดตั้งปุ่มนำทางสำหรับผู้พิการทางสายตาในบริเวณทางเท้าถนนสายหลัก ซึ่งหนึ่งในการพัฒนา คือ การก่อสร้างลิฟต์สะพานลอยของโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ลดข้อจำกัดที่ผู้พิการและผู้สูงอายุไม่สามารถใช้บริการสะพานลอยได้
เฉพาะกลุ่ม ผู้พิการ	- Thai Reach ไทยฤทธิ์ พืชความพิการ ผู้พิการได้โอกาสมีมือเทียมฟรีไม่มีเงื่อนไข เพื่อใช้ประโยชน์ในชีวิตอย่างมีคุณค่าและเป็นสุข ผู้มีเครื่องพิมพ์ 3 มิติได้เป็นเครือข่ายสถานีพิมพ์จิตอาสาเพื่อสิ้นสุดความพิการ ผู้พิการกำหนดและสร้างกายอุปกรณ์ได้เองเมื่อได้รับการถ่ายทอดทักษะที่เหมาะสม การสร้างการอุปกรณ์มือเทียมโดยเปลี่ยนวิธีผลิตด้วยการใช้เครื่องพิมพ์ 3 มิติและเปลี่ยนวัสดุมาเป็นเส้นใยพลาสติกที่มีราคาถูก รวมทั้งเปลี่ยนรูปแบบของมือเทียมมาใช้ มือเทียมจากการออกแบบของนักออกแบบสากลที่อนุญาตให้ทำซ้ำได้โดยไม่ลิขสิทธิ์ ทำให้ราคาถูกลงมากจากราคาเริ่มต้น 70,000 บาท เหลือเพียง 1,000 บาท ผลิตได้ง่ายนอกสถานบริการสุขภาพ รวมทั้งผู้ใช้งานผลิตได้เองด้วย เมื่อฝึกสอนให้ผู้ที่มีเครื่องพิมพ์ 3 มิติในงานอื่นอยู่แล้วก็สามารถเป็นสถานีพิมพ์กระจายตัวทั่วประเทศและสร้างการเข้าถึงกายอุปกรณ์มือเทียมได้ง่ายขึ้น

กลุ่ม	นวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ
เฉพาะบุคคล ผู้ป่วยโรคหัวใจ และโรคหลอดเลือดสมอง	“Stroke application” ช่วยชีวิตผู้ป่วยโรคหัวใจและโรคหลอดเลือดสมองให้ถึงหมอเร็วรักษาได้ คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง เขตสุขภาพที่ 7 และจังหวัดขอนแก่นพัฒนาระบบบริการเพื่อลดอัตราป่วยในผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง ลดระยะเวลารอคอยการส่งต่อผู้ป่วยให้เร็วและสั้นที่สุด รวมทั้งลดอัตราการตาย ลดความพิการในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยมีเป้าหมายเพิ่มการเข้าถึงระบบ Stroke Fast Track ให้มากขึ้น จึงได้พัฒนาระบบส่งต่อการบริการตั้งแต่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลระดับตติยภูมิให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงการรักษา รวมทั้งการจัดโซนนิ่งระบบการส่งต่อผู้ป่วย Stroke Fast Track มายังโรงพยาบาลที่มี CT Scan และสามารถให้ยาละลายลิ่มเลือดทางหลอดเลือดดำ (rt-PA) ให้ชัดเจนและใกล้ที่สุดเพื่อความเร็ว และลดระยะเวลา Onset To Needle Timeให้น้อยที่สุด ส่งผลดีต่อการรักษาพยาบาล สามารถลดความรุนแรงของโรค ลดภาวะแทรกซ้อน ลดความพิการและลดอัตราการตายลงได้
เฉพาะบุคคล การดูแล สุขภาพ	การ์ด Long Team Care Digital Innovation, สายรัดข้อมืออัจฉริยะเพื่อติดตามบริหารจัดการสุขภาพ A-Live, นาฬิกาอัจฉริยะเพื่อติดตามและบริหารจัดการสุขภาพ Self by Zensorium โครงการนำร่องเพื่อขับเคลื่อน Khon Kaen Smart City ด้าน Smart Living ใช้เทคโนโลยีฉลาดและระบบอัตโนมัติในการบันทึกค่าสุขภาพของประชาชน เพื่อติดตามและดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ทันที ผ่านระบบคลาวด์ แพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลการตรวจสุขภาพและประวัติการรักษาได้อย่างละเอียด เพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ระยะแรกนำร่องที่ 17,000 คนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และจะขยายผลไป 9 อำเภอนำร่อง

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

จังหวัดขอนแก่นมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การบริการในรูปแบบ “บัตรคลายทุกข์” ออกหน่วยศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า สายตรงผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่าน QR Code เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม บริการออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง โทรศัพท์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียนมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน จังหวัดได้กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน การติดตาม และประเมิน ผลการจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย โดยได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตามประกาศจังหวัดขอนแก่น ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2561 เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและปิดประกาศไว้ที่สำนักงาน มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ และรายงานผลภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หากไม่รายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดติดตามรายงานผลภายใน 10 วัน แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 7 วัน ครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 5 วัน หากไม่รายงานผลหรือไม่ชี้แจงข้อขัดข้อง จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น พิจารณาดำเนินการทางวินัย

จังหวัดมีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงาน เช่น Facebook, line, เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ระบบ “ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน” QR Code Application MOI 1567 ชุดเคลื่อนที่เร็วบูรณาการการทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายพลเรือน ฝ่ายตำรวจ และฝ่ายทหาร ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและสามารถยุติเรื่องได้มากขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยง เลี่ยงการเดินทางในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอคำปรึกษาผ่าน Application “ดำรงธรรม tracking”, เว็บไซต์ www.damrongdhamakk.go.th, Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และสายด่วน 1567 และเทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ QR Code บัตรคลายทุกข์ ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นได้มีนโยบายในการพัฒนาระบบจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (tracking) เป็นเครื่องมือในการจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระบบออนไลน์ให้สามารถรับเรื่อง ติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการ

ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ระบบดำรงธรรม Tracking เป็นระบบที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจาก ระบบ Track And Trace : EMS : Thailand Post ของการไปรษณีย์ไทยที่สามารถเช็คสถานะของพัสดุได้ นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนาการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เพื่อลดปัญหาการเดินทางเข้ามาติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัด สามารถแจ้งผลการดำเนินการทุกขั้นตอนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยระบบ “Tracking” อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนสถานะเรื่องหลังจากเรื่องเรียน คือ รอเจ้าหน้าที่รับเรื่อง, กำลังตรวจสอบคำร้อง, เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณา, เสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดพิจารณา, เสนอรองผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา, สั่งการให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง, อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานหรือจังหวัด, รายละเอียดคำร้องไม่ชัดเจน และยุติเรื่อง สามารถแจ้งเตือนประชาชนเมื่อมีการเพิ่มชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ระบบดังกล่าวยังสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 270 หน่วยงานแบบออนไลน์ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ทั้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ การรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วแบบออนไลน์ พร้อมทั้งสามารถ VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ผลลัพธ์หลังการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งแต่เปิดศูนย์ (30 กรกฎาคม 2557) – ปัจจุบัน (5 กุมภาพันธ์ 2563) สามารถแก้ไขปัญหาจนสามารถยุติเรื่องได้ร้อยละ 90.23 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.4 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	คิดเป็น(%)
1	ขอความช่วยเหลือ	3,645	291	3,354	92.01
2	ข้อพิพาทระหว่างบุคคล	817	76	741	90.69
3	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1,291	181	1,110	85.97
4	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	637	101	536	84.14
5	หนีจากระบบ	545	18	527	96.69
6	อื่นๆ	138	24	114	82.60
รวมทั้งสิ้น		7,063	691	6,382	90.23

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นได้มีการจัดเก็บสถิติภายหลังจากการให้บริการประชาชน ดังนี้

- สามารถลดระยะทางมาติดตามเรื่องของประชาชน รวมทั้งสิ้น 15,668.84 กิโลเมตร (คำนวณโดยการนำระยะทางจากบ้านของผู้ร้องมาถึงศาลากลางจังหวัดขอนแก่นทั้งขาไปและกลับมารวมกัน ตามจำนวนผู้ที่มาใช้บริการร้องเรียน ร้องทุกข์)
- สามารถลดระยะเวลาเดินทางมาติดตามเรื่องของประชาชน รวมทั้งสิ้น 1,048.70 ชั่วโมง (คำนวณโดยการนำระยะเวลาเดินทางจากบ้านของผู้ร้องมาถึงศาลากลางจังหวัดขอนแก่นทั้งขาไปและกลับมารวมกัน ตามจำนวนผู้ที่มาใช้บริการร้องเรียน ร้องทุกข์)
- สามารถลดค่าใช้จ่ายเดินทางมาติดตามเรื่องของประชาชน รวมทั้งสิ้น 58,219.36 บาท (คำนวณโดยการนำระยะทางจากบ้านของผู้ร้องมาถึงศาลากลางจังหวัดขอนแก่นทั้งขาไปและกลับมารวมกัน คูณด้วยกิโลเมตรละ 4 บาท ตามจำนวนผู้ที่มาใช้บริการร้องเรียน ร้องทุกข์)
- จำนวนวันที่ส่งต่อเรื่องได้เร็วขึ้นเฉลี่ย 5 วัน

ตารางที่ 3.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ที่	รายการ	มากที่สุด (ราย)	มาก (ราย)	ปานกลาง (ราย)	น้อย (ราย)	น้อยที่สุด (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
1	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	58	30	17	3	6	83.86
2	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	34	21	14	5	4	80.77
3	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	17	16	2	1	0	87.22

ประชาชนหรือผู้รับบริการ	ประโยชน์ที่ได้รับ	กรณีตัวอย่าง
ต้นน้ำ : กลุ่มประชาชนในพื้นที่ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ใช้แรงงาน ผู้นำชุมชนอาสาสมัคร องค์กรเอกชนต่าง ๆ เครือข่ายภาคประชาชน และผู้ประกอบการ	- สะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์, ได้รับแจ้งความคืบหน้าและผลการดำเนินการ - มีช่องทางาร้องเรียนร้องทุกข์และติดตามผลการดำเนินการเพิ่มขึ้น	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชนบท สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน แล้วรายงานผลผ่านระบบดำรงธรรม Tracking ได้อย่างรวดเร็ว - แว่งทางหลวงขอนแก่น (ชุมแพ) สามารถรายงานผลผ่านระบบดำรงธรรม Tracking เกี่ยวกับการชี้แจงเรื่องการขยายถนนแก่ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว
กลางน้ำ: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	- จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้เป็นระบบ เรียกสืบค้นเรื่องง่ายขึ้น - หน่วยงานทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแก้ไขปัญหารวดเร็ว	กลุ่มผู้รับบริการที่ไม่เข้าถึงเทคโนโลยีแต่ได้รับประโยชน์จากโครงการคือ หลังจากผู้ร้องยื่นเรื่องแบบออฟไลน์หรือมาด้วยตัวเองแล้วระบบดำรงธรรม Tracking สามารถประสานงานเรื่องร้องเรียนนั้นๆให้กับหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วกว่าวิธีการเดิม
ปลายน้ำ : อำเภอทุกอำเภอ หน่วยงานราชการ ส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีพื้นที่ตั้งในจังหวัดขอนแก่น	- จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้เป็นระบบ เรียกสืบค้นเรื่องง่ายขึ้น - สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น รายงานผลการดำเนินงาน และการรายงานผลชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วผ่านระบบดำรงธรรม tracking พร้อมทั้งสามารถ VDO call และมีระบบ Chat กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ใช้ระบบดำรงธรรม Tracking ในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือประชาชนกรณีผู้ร้อง ขอความอนุเคราะห์บัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อยได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้จังหวัดยังมีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ คือ **ปัญหาหนี้ในระบบ** และมีแนวทางในการแก้ไข คือ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบจนนำไปสู่ **“ขอนแก่น : โมเดลการแก้ไขปัญหาหนี้ระบบอย่างยั่งยืน”** ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นได้ขับเคลื่อนแก้ไขปัญหานี้ในระบบและการกู้ยืมเงินโดยสัญญาที่ไม่เป็นธรรม โดยมีการจัดประชุมหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดหลายครั้ง จนมีแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบในเรื่องช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยใช้แบบฟอร์มเดียวกันและมีแนวทางให้เลือก 3 รายการ คือ (1) ต้องการเจรจาไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายจะนำเข้าสู่คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยและประนอมหนี้ในระบบประจำจังหวัด (2) ต้องการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบ จะนำเข้าสู่คณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบประจำจังหวัดขอนแก่น (3) ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหนี้ เนื่องจากเจ้าหนี้มีการกระทำผิดกฎหมาย จะประสาน “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์การกู้ยืมเงินโดยสัญญาที่ไม่เป็นธรรม”

ตารางที่ 3.6 ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาหนี้ในระบบ

ที่	หน่วยงาน	รับเรื่องทั้งหมด (เรื่อง)			เข้ากับ ศคธ.จว.ขก. (เรื่อง)			ยอดสุทธิหน่วยงานรับเอง (เรื่อง)		
		รวม	คงค้าง	ยุติ	รวม	คงค้าง	ยุติ	รวม	คงค้าง	ยุติ
1	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	550	3	547				550	3	547
2	มทบ. 23	2	0	2	1	0	1	1	0	1
3	สนง.อัยการ สคช.ขก.	106	24	82	66	16	50	40	8	32
4	ที่ทำการปกครอง จว.ขก.	8	0	8	8	0	8	0	0	0
5	สนง.เกษตรและสหกรณ์ จว.ขก.	3	1	2	1	1	0	2	0	2
6	สนง.ยุติธรรม จว.ขก.	80	0	80	13	0	13	67	0	67
7	สำนักงานคลัง จว.ขก.	7	0	7	7	0	7	0	0	0
8	อำเภอ 26 อำเภอ	1,428	43	1,385	232	2	230	1,196	41	1,155
รวม		2,184	71	2,113	328	19	309	1,856	52	1,804
ตำรวจภูธรภาค 4*		1,391	658	733	33	10	23	1,358	648	710

*ข้อมูลทั้งหมดของจังหวัดขอนแก่น (30 กรกฎาคม 2557 – วันที่ 29 เมษายน 2563)

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 3

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น: จากการนำเทคโนโลยีระดับ tracking มาใช้ในการให้บริการ ในปี 2562 ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาจนสามารถยุติเรื่องได้ร้อยละ 90.23 (ณ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563) ส่งผลให้ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นเพิ่มขึ้นจากเดิม โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 84.80 ในปี 2560 ร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 92.51 ในปี 2562 ซึ่งจังหวัดจะได้ปรับค่าเป้าหมายในปี 2563 ให้มีความท้าทายยิ่งขึ้นต่อไป (7.2)
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ด้อยโอกาสที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่: จากการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ และการสนับสนุนกลุ่มผู้รับบริการของจังหวัดขอนแก่น ทำให้ร้อยละความพึงพอใจของผู้ด้อยโอกาสที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของจังหวัดขอนแก่นสูงขึ้น โดยในปี 2560 ปี 2561 มีความพึงพอใจร้อยละ 85.07 และเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 94.13 ในปี 2562 (7.2)
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาล (7.2)
- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) จังหวัดขอนแก่น (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทยกำหนดเป้าหมายมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 100 คน) ผลการดำเนินการมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่จังหวัด 846 คน (เป้าหมาย 700 คน) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทุกอำเภอ 7,014 คน รวมทั้งจังหวัด 7,860 คน (7.2)
- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมงานวันสงกรานต์ ในปี 2560 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมประมาณ 458,233 คน ในปี 2561 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนประมาณ 413,186 คน ในปี 2562 มีผู้เข้าร่วมงานรวม 400,616 คน ทั้งนี้ จำนวนผู้เข้าร่วมงานลดลงจากปี 2560 เนื่องจากเปลี่ยนแปลงวันจัดงาน (7.2)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

จังหวัดขอนแก่นมีแนวทางการคัดเลือกรวบรวมข้อมูลตัววัดผลการดำเนินงาน โดย 1) บุคลากรสื่อสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกจังหวัดที่สะท้อนมาตรฐานความเป็นเลิศเชื่อมโยงเป้าหมายผ่านแผนยุทธศาสตร์ นโยบายจังหวัด สถานการณ์ตามภารกิจของพื้นที่ ความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ทบทวนกลยุทธ์ความได้เปรียบ ความท้าทาย การแข่งขัน 3) ทบทวนแผนปฏิบัติการ 4) ระบบการติดตามและประเมินผล มอบหมายส่วนราชการเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัดรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ PADME กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดคือ (1) อัตราการขยายตัวมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 (2) พัฒนาเมืองศูนย์กลางของจังหวัดให้เป็นเมืองน่าอยู่ (3) ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความมั่นคงทางสังคม (4) อนุรักษ์ พื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน และได้กำหนดตัวชี้วัดประเด็นการพัฒนาในแต่ละยุทธศาสตร์ดังแสดงในตาราง 2.1

จังหวัดได้กำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารของจังหวัด โดยสำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่นได้รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำคัญจำเป็นมาวิเคราะห์ในรูปแบบการจัดทำ Infographic ให้เข้าใจ และสามารถใช้อธิบายข้อมูลได้อย่างหลากหลายในรูปแบบที่น่าสนใจเผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://khonkaen.nso.go.th> จำนวน 3 ด้าน 21 สาขา คือ **ด้านสังคม** ได้แก่ สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ สถิติแรงงาน สถิติการศึกษา สถิติศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม สถิติสุขภาพ สถิติสวัสดิการสังคม สถิติหญิงและชาย สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน สถิติยุติธรรม ความมั่นคง การเมือง และการปกครอง **ด้านเศรษฐกิจ** ได้แก่ สถิติบัญชีประชาชาติ สถิติเกษตรและประมง สถิติอุตสาหกรรม สถิติพลังงาน สถิติการค้าและราคา สถิติการขนส่งและโลจิสติกส์ สถิติเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถิติการท่องเที่ยวและกีฬา สถิติการเงิน การธนาคาร และการประกันภัย สถิติการคลัง และ**ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ได้แก่ สถิติทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม **ตัวอย่างสารสนเทศที่น่าสนใจ** ผู้บริหารของจังหวัดสามารถนำข้อมูลความสมมูลรวมไปใช้ในการกำหนดนโยบายหรือก่อตั้งโครงการต่าง ๆ เช่น ผลการสำรวจในการด้านการมีร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็ง ประเด็นการออกกำลังกาย Q 3/61 มีความสุขระดับน้อย (37.4%) , Q 4/61 = ระดับน้อย (38.8%) เมื่อเทียบกับกลุ่มจังหวัด จังหวัดขอนแก่นจะอยู่ในระดับที่ต่ำสุด ดังนั้น จึงนำไปสู่โครงการการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี (เช่น fitness ศาลากลางจังหวัด) และเมื่อสำรวจข้อมูลอีกครั้งใน Q2/62 = ปานกลาง (53.8%) Q4/62 = ปานกลาง (53.2%) จะเห็นได้ว่ามีระดับความสุขมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารของจังหวัดยังติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารเงินงบประมาณผ่านระบบ GFMS การปฏิบัติราชการตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีผ่านระบบ PADME การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการผ่านระบบ e-SaR และการประเมิน ITA ผ่านระบบ ITAs และติดตามการแก้ไขปัญหาโครงการคู่เสียเกี่ยวข้องภัยแก่জনคนขอนแก่นผ่านระบบ TPMAP สารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน คู่มือบริการประชาชน คำสั่งมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์จังหวัด <http://www.khonkaen.go.th/> เอกสารการประชุมหัวหน้าส่วนราชการในระบบ EPAM ซึ่งสามารถอ่านเอกสารการประชุมได้ล่วงหน้าและดูเอกสารย้อนหลังได้ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับจังหวัด (PPIS) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระบบ tracking สารสนเทศการใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน คือ ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารส่วนราชการและประชาชน เช่น ศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ข้อมูลการจัดทำแผนและข้อมูลสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ คลังข้อมูลจังหวัด ข้อมูลตัวชี้วัด และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (e-KPI) ข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมผู้บริหาร คู่มือประชาชน เผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.khonkaen.go.th/> มีศูนย์ KHONKAEN DIGITAL INFORMATION CENTRE บริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ด้วยระบบ DIGITAL การขับเคลื่อนจังหวัดตามยุทธศาสตร์ของจังหวัด ยุทธศาสตร์ชาติ การปฏิรูปประเทศ แผนนโยบายของรัฐบาล การส่งเสริมขอนแก่นเป็นเมือง MICE CITY และ SMART CITY ผลิตรายการสดผ่านห้องส่งของศูนย์ฯ ได้รับความร่วมมือ

จากสถานีวิทยุคลื่นหลัก คลื่นชุมชน รับสัญญาณพร้อมกัน มีท่าระบบรับชมย้อนหลังผ่าน facebook youtube twitter line และ line@ และจัดทำคลิปสั้น ภาพนิ่ง บริหารประเด็นให้น่าสนใจ ส่งสื่อมวลชน วิทยุโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ นำไปเผยแพร่อย่างกว้างขวางอีกด้วย

จังหวัดขอนแก่นได้มีการตรวจสอบคุณลักษณะของข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้งาน ทันสมัย สะดวกต่อผู้ใช้งาน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินการ
ความครอบคลุม/ความถูกต้อง/ความทันสมัย
1. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของจังหวัด 2. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมอย่างน้อยทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติการซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การนำข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินการและนำไปปรับปรุง/พัฒนางาน 4. หน่วยงานมีการตรวจสอบของการจัดเก็บข้อมูลแต่ละประเภทพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ 5. ฐานข้อมูลของจังหวัดสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดีของจังหวัดที่ 6. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้
ความถี่ 5 ปี และตามรอบการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ สำนักงานจังหวัดขอนแก่น และส่วนราชการในจังหวัดขอนแก่น
ความปลอดภัย
1. จัดทำแผนแก้ไขปัญหาความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศอันเนื่องมาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอน/ภัยพิบัติ 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารจากสถานการณ์ความไม่แน่นอน/ภัยพิบัติ 3. ปรับปรุงโปรแกรมป้องกันการบุกรุกและโจมตีระบบจากบุคคลภายในและโปรแกรมป้องกันและกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ ใน Web Server 4. ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันการบุกรุกและโจมตีระบบจากบุคคลภายในและอุปกรณ์ป้องกันและกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ ใน Web Server 5. มีระบบการสำรองและเรียกคืนระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ไว้ที่เครื่อง Backup server โดยจะสำรองข้อมูลในเวลา 02.00 น. ทุกวัน 6. ตรวจสอบระบบเครือข่ายและระบบการสื่อสารประกอบด้วยเครือข่าย GIN และเครือข่ายมหาดไทย (MOI) 7. การกำหนดสิทธิ์ (Access Right) การเข้าถึง Server และการเข้าถึงระบบฐานข้อมูล ระดับผู้บริหาร ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ระดับส่วนราชการ
ความถี่ ทุก 5 ปี ผู้รับผิดชอบ สำนักงานจังหวัดขอนแก่น

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

จังหวัดมีการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาของกระบวนการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น

- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนแนวทางการส่งเสริมการเกษตรแปลงใหญ่ (ข้าวเหนียว) ประเมินรายได้ของเกษตรกรในปี 2559 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ซึ่งหากเทียบผลผลิตเฉลี่ย/ไร่ ผลผลิตปี 2559 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 13 หากเทียบรายได้แล้ว รายได้ปี 2559 กลับลดลงจากปี 2558 ร้อยละ 5.72 (ทั้งที่ผลผลิตเฉลี่ย/ไร่ เพิ่มขึ้น) เป็นผลมาจากการปรับลดราคาจำหน่ายตามนโยบายของรัฐบาล และแปลงนาได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมในระยะเก็บเกี่ยวซึ่งส่งผลต่อผลผลิตข้าว จังหวัดนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพด้านการเกษตร เช่น Smart SME Incubator Center App นาแปลงใหญ่ และส่งเสริมแนะนำเกษตรกรกลุ่มเกษตรกรให้รู้จักระบบการบริหารจัดการและการควบคุมต้นทุนทางการเกษตร โดยใช้เครื่องมือการบัญชี มาควบคุมบันทึกบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อทราบรายได้ค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่แท้จริง ทำให้ทราบถึงข้อมูลที่จะใช้ในการวางแผนทั้งการผลิตและการตลาด และถือเป็นการป้องกันปัญหา (Pro-active)

- รายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า ผลการดำเนินงานรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดที่รายงานสำนักงาน ก.พ.ร. ต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด สาเหตุหนึ่งอาจมาจากการที่จังหวัดได้มีการเลื่อนการจัดงานเทศกาลไม้นานาชาติ ประเพณีผูกเสี่ยว และงานกาชาดจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 จากที่กำหนดจัดงานในระหว่างวันที่ 29 พฤศจิกายน – 10 ธันวาคมของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวและร่วมงานที่ขอนแก่นเป็นจำนวนมาก ไปจัดระหว่างวันที่ 17–28 กุมภาพันธ์ 2560 ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาร่วมงานน้อยลง จังหวัดมีแผนการดึงดูดนักท่องเที่ยวมาที่ขอนแก่นโดยเชื่อมโยงการจัดประชุมและการท่องเที่ยวมาผนวกเข้าด้วยกัน ดึงดูดให้นักเดินทางกลุ่ม MICE มาจังหวัดขอนแก่น มาประชุม จัดสัมมนา จัดงาน และมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มเข้าไปด้วย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (ทีเส็บ)

และจังหวัดขอนแก่น ร่วมกันผลักดันให้จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ในขณะเดียวกันก็ต่อยอดภาพลักษณ์เมืองแห่ง MICE City มีความพร้อมและเป็นศูนย์กลางแห่งการประชุมสัมมนาในภูมิภาคด้วยแนวคิด “**ประชุม..เที่ยว เรื่องเดียวกัน ที่ขอนแก่น**” ภายใต้โครงการ Khon Kaen New Biz ปี 2561 เพื่อกระตุ้นนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักเดินทางกลุ่ม MICE ให้เดินทางมาจังหวัดขอนแก่นอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นตลอดทั้งปี

เพื่อพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน จังหวัดวิเคราะหข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ เช่น การเปรียบเทียบข้อมูลจำนวนครัวเรือนยากจนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ.(จปฐ.) ข้อ 22 คือ รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 38,000 บาทต่อคนต่อปี เปรียบเทียบกับจังหวัดเชียงใหม่ ผลการดำเนินการในปี 2562 จังหวัดขอนแก่นมีครัวเรือนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 99.72 ใกล้เคียงกับเชียงใหม่ที่มีครัวเรือนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 99.89 ซึ่งตัววัดที่กำกับติดตามใช้มาตรฐานเดียวกัน ในปี 2563 จังหวัดขอนแก่นมีกระบวนการแก้ไขปัญหาค่าความยากจนแบบบูรณาการโดยกำหนดให้โครงการคู่เสี่ยวเกี่ยวข้องเกี่ยวกันคนขอนแก่น เป็น Agenda ของจังหวัด รวมถึงภาคเอกชน และสถานศึกษา เข้ามาร่วมให้การแก้ไขปัญหาตั้งแต่คิดวิเคราะห์ กำหนดแนวทางการมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้สโลแกน “เราจะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” ใช้พลังการมีส่วนร่วมของข้าราชการและภาคเอกชน จับคู่ดูแลรับผิดชอบครัวเรือนยากจน 1 ต่อ 2 ครัวเรือน โดยมีเป้าหมายแก้ไขปัญหาค่าความยากจนให้คนขอนแก่น 1,174 ครัวเรือน รวบรวมและจัดทำข้อมูลครัวเรือนตกเกณฑ์ จปฐ. ที่พัฒนาได้ ต้องสงเคราะห์ และความต้องการพัฒนาอาชีพ เป็นรายอำเภอ นำระบบ TPMAP มาใช้ในการบันทึกข้อมูล TPMAP Logbook “แฟ้มบ้านพัฒนาคนไทย” ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ข้อมูล จปฐ. มาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาค่าความยากจน ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสุขภาพ (2) ด้านความเป็นอยู่ (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านรายได้ (5) ด้านการถึงบริการของรัฐ สามารถเปิดดูการปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือครัวเรือนยากจนได้ ตามเป้าหมาย จำนวน 1,174 คน และทราบถึงหน่วยงานที่เข้าไปให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจากรายงานของคู่เสี่ยวที่รายงานให้กับจังหวัดทราบทุกวันที่ 15 พบว่า ครัวเรือนเป้าหมายตามโครงการมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีในการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พร้อมทั้งจะเข้ารับการพัฒนาด้านอาชีพ รายได้ และเรื่องสุขภาพ รวมทั้งสุขภาวะที่อยู่รอบ ๆ ตัว มีการตื่นตัวในการปรับพฤติกรรมในการใช้จ่ายในครัวเรือน โดยดูได้จากการจัดทำบัญชีครัวเรือน และการปลูกผัก ไม้กินเองในครัวเรือน

จังหวัดได้รวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน เช่น **ต้นแบบแพลตฟอร์ม IoT และ Big Data ด้านการสุขภาพและการแพทย์ของจังหวัดขอนแก่น** ซึ่งเป็นระบบการเก็บข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นด้วยเทคโนโลยีฉลาดที่สามารถดึงและเก็บข้อมูลอัตโนมัติไว้บนคลาวด์ ป้องกันการกรอกข้อมูลสุขภาพผิดพลาด เกิดความถูกต้อง แม่นยำและสามารถเก็บข้อมูลสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว การสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพจากเซนเซอร์ติดตามสุขภาพ และพฤติกรรมจากการสวมใส่ การติดตั้งตามบ้านเรือน และจากการบันทึกข้อมูลสุขภาพโดยบุคลากรการแพทย์ อาสาสมัครที่มีหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ผ่านถนนดิจิทัล (X-ROAD) ที่มีการรักษาความปลอดภัยที่เป็นสากล ด้วยการใช้นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation Platform) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสุขภาพขนาดใหญ่ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งที่ได้มาตรฐานของโลกด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ ร่วมกับการวิเคราะห์ผ่านศูนย์ปฏิบัติการอัจฉริยะ (Intelligence Operation Center) ช่วยให้จังหวัดขอนแก่น สถานบริการสุขภาพ โรงพยาบาล รวมไปถึงผู้วางแผนด้านงบประมาณสุขภาพได้ตรงตามข้อเท็จจริง โครงการนำร่องเพื่อขับเคลื่อน Khon Kaen Smart City ด้าน Smart Living ใช้เทคโนโลยีฉลาดและระบบอัตโนมัติในการบันทึกค่าสุขภาพของประชาชน เพื่อติดตามและดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ทันที ผ่านระบบคลาวด์ แพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลการตรวจสุขภาพและประวัติการรักษาได้อย่างละเอียด เพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ระยะแรกนำร่องที่ 17,000 คนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และจะขยายผลไป 9 อำเภอ นำร่อง

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

จังหวัดขอนแก่นมีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นตามประเด็นยุทธศาสตร์จังหวัดจากส่วนราชการ สถาบันการศึกษาและองค์กรเอกชน เป็นองค์ความรู้ที่มาจากความต้องการของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์การ กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ถ่ายทอดและแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัด และบนเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบคู่มือ เอกสารทางวิชาการ แผ่นพับ Application ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ นำความรู้ไปใช้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่หมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง จังหวัดมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอกตัวอย่างเช่น จังหวัดได้นำความรู้จากการที่ผู้บริหารมอบหมายให้หัวหน้าส่วนราชการ คณะนายอำเภอ 26 อำเภอไปศึกษาดูงานที่ประเทศจีน รัฐกว่างซีจ้วง ที่มีแนวทางแก้ไขปัญหาคอขวดความยากจน มาเป็นแนวทางปรับใช้กับจังหวัดขอนแก่น กำหนดให้โครงการคู่เสี่ยวเกี่ยวกับขอนแก่นเป็น Agenda ของจังหวัด ถ่ายทอดความเข้าใจร่วมกันกำหนดจัดกิจกรรม Kick Off และการผูกเสี่ยวระดับจังหวัด เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562 ข้าราชการคู่เสี่ยว 740 คน มีหัวหน้าส่วนราชการ และผู้แทนกงสุลใหญ่สาธารณรัฐประชาชนจีน ณ จังหวัดขอนแก่น และเพื่อให้อำเภอ นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เกิดรูปธรรม โดยมีนายอำเภอทุกอำเภอเป็น center ในการกำกับและจังหวัดติดตาม หนุนเสริม สร้างขวัญกำลังใจ คู่เสี่ยวผู้ปฏิบัติงาน จังหวัดยังได้นำความรู้จากการศึกษาดูงานที่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเลี้ยงหมูหลุมอินทรีย์ จังหวัดราชบุรี เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการซึ่งมีพื้นที่ทำการเกษตรไม่เหมาะสมกับการทำนา/มีความเหมาะสมน้อยได้รวมกลุ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิตจากการเกษตรเชิงเดี่ยวมาทำการเกษตรแบบผสมผสาน ด้วยกิจกรรมการเกษตรที่หลากหลาย ตามความพร้อมของเกษตรกรและพื้นที่ โดยส่งเสริมให้ปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น พืชผักสวนครัว เลี้ยงกบ และเลี้ยงหมูหลุมด้วยระบบการเลี้ยงโดยใช้จุลินทรีย์ร่วมด้วย เพื่อลดต้นทุนการผลิตด้านการใช้ปุ๋ย การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมชุมชนและเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร ผลจากการเลี้ยงหมูหลุมทำให้เกษตรกรต้นแบบได้ผลผลิตหมูหลุมที่มีคุณภาพปลอดภัยต่อผู้บริโภค ได้ปุ๋ยหมักจากมูลหมูหลุม ซึ่งมูลหมูหลุมที่ได้จะนำมาผลิตพืชผักอินทรีย์และปัจจุบันกลุ่มเกษตรกรได้รวมกลุ่มกันดำเนินธุรกิจของชุมชนภายใต้ชื่อร้าน นกช้อป เพื่อนำสินค้าพืชผักอินทรีย์ เนื้อหมูหลุม รวมถึงสินค้าปัจจัยการเกษตร มาจำหน่ายให้แก่สมาชิกด้วยความเป็นธรรม

จังหวัดมีกระบวนการจัดการความรู้โดยกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ขยายผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบได้จัดการความรู้ รวบรวมแผน KM จากทุกส่วนราชการ ตรวจสอบวิเคราะห์สังเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ จัดทำแผน KM เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมใช้งานทันสมัย สะดวกต่อผู้ใช้งาน จัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว ทบทวนผลที่ได้จากการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม จังหวัดได้นำองค์ความรู้ด้านการขับเคลื่อนและพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ภายใต้ชื่อโครงการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อบริการด้านการสุขภาพและการแพทย์ ขอนแก่นโมเดล (Smart Health & Medical Hub) ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี/(Best Practices)/มาตรฐานใหม่คือ เป็นต้นแบบในการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านสุขภาพและการแพทย์ได้ด้วยการอาศัยความร่วมมือแบบบูรณาการในหน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาชน เพื่อนำไปใช้งานได้แบบมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน อีกทั้งยังสามารถเป็นสถานที่ทดสอบนวัตกรรมดิจิทัลสุขภาพและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดในการสร้างต้นแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคลและผู้ให้บริการสุขภาพทั้งภาครัฐภาคเอกชน ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีมีความสุข และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดได้มีการจัดการความรู้โดยชักชวนแนวทางการใช้ระบบจัดการประชุมวิดีโอทัศน์ทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย Application ZOOM และได้นำมาใช้ในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือนเมษายน 2563 นอกจากนี้ยังถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานและบุคลากรในจังหวัดในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วในสถานการณ์

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การแจ้งข้อมูลต่อพนักงานควบคุมโรคติดต่อตาม พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 กรณีโรคโควิด 19 ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการ กลุ่มไลน์ Facbook เว็บไซต์จังหวัด <http://www.khonkaen.go.th/khonkaen6/COVID19/> บุคลากรภาครัฐในจังหวัดและประชาชนในพื้นที่ จังหวัดได้ความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

จังหวัดขอนแก่นมีแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นระบบดิจิทัล เช่น การใช้ระบบ EPAM ในการจัดประชุมโดยไม่ใช้กระดาษ ผู้ประชุมสามารถอ่านระเบียบวาระการประชุมได้ล่วงหน้า และดูเอกสารได้ย้อนหลัง เป็นการอำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาในการประชุม การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของจังหวัดขอนแก่น (tracking) การพัฒนาระบบจัดการลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing) การประชุมผ่านระบบ ZOOM ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การขึ้นทะเบียนและปรับปรุงข้อมูลทะเบียนเกษตรกรผ่าน Application FARMBOOK การบันทึกข้อมูล TPMAP Logbook “แฟ้มบ้านพัฒนาคนไทย” การใช้ระบบอัตโนมัติในการบันทึกค่าสุขภาพผ่านระบบคลาวด์ การจัดทำฐานข้อมูลข้าราชการในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับจังหวัด (PPIS) มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับผู้บันทึกข้อมูล ผู้ตรวจสอบ และผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับความต้องการและทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการจังหวัดในระบบ e-KPI ระบบ PADME และระบบ PPIS การลดขั้นตอนการทำงาน การลดระยะเวลาการรอคอย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีแผนเตรียมคนให้พร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การอบรมการใช้งาน Application ต่าง ๆ

จังหวัดมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลจากปัจจัยภายใน เช่น ไวรัส Hacker และปัจจัยภายนอก เช่น ภัยธรรมชาติ ขโมย การขโมย ระบบไฟฟ้า และจังหวัดมีแผนป้องกันระบบฐานข้อมูล และปฏิบัติการบนไซเบอร์ ประกอบด้วย แผนบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ (IT Contingency Plan) โดยมีกิจกรรม (1) การสำรองและเรียกคืนระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ (2) การตรวจสอบระบบเครือข่ายและระบบการสื่อสาร (3) การป้องกันปัญหาและแก้ไขปัญหาของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารจากสถานการณ์เสี่ยงจากปัจจัยภายใน เช่น ไวรัส Hacker และปัจจัยภายนอก เช่น ภัยธรรมชาติ ขโมย การขโมย ระบบไฟฟ้า (4) การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง Server ระบบฐานข้อมูล (5) การซ่อมแผนภายใต้เหตุการณ์จำลอง (ไฟฟ้าดับกะทันหัน และ Hacker) และแผนแก้ไขปัญหา ความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารอันเนื่องมาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ (1) ความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ (2) กลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง (3) กระบวนการบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ (4) การบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ (5) การวิเคราะห์ ประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบ (6) การวางแผนกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมผลกระทบของความเสี่ยงและแนวทางปฏิบัติ (7) การติดตาม กำกับ และตรวจสอบสถานะที่อาจจะเกิดขึ้นของความเสี่ยงและการปฏิบัติการควบคุมความเสี่ยง (8) เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง (9) การดำเนินงาน เป้าหมาย มีระบบตรวจสอบการบุกรุกและตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่ายและเส้นทางการจราจรคอมพิวเตอร์ มีระบบการบันทึกและติดตามการใช้งานระบบข้อมูลสารสนเทศของจังหวัด และตรวจสอบการละเมิดความปลอดภัยที่มีต่อระบบข้อมูล มีแผนแก้ไขปัญหาความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบฐานข้อมูล

จังหวัดนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานในการลดต้นทุน เช่น มาตรการลดการใช้กระดาษ โดยใช้แอปพลิเคชัน EPAM เพื่อการประชุมในจังหวัดขอนแก่น โดยในปี 2561 สามารถลดการใช้กระดาษได้ 452,250 แผ่น ในปี 2562 ลดการใช้กระดาษได้ 543,839 แผ่น ติดตามการทำงาน

อย่างรวดเร็ว เช่น ศูนย์ปฏิบัติการ Smart City Operation Center (SCOPC), รายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ PADME, ระบบ EMENSCR, ระบบ PPIS, ดาวเทียมสื่อสารตรวจเช็คจุดไฟไหม้/ทิศทางลม, สถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ เช่น ระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ (tracking) การพัฒนาระบบจัดการลำดับการเข้าใช้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (QR Q-ing) การนำผู้สื่อข่าวมาใช้ในการให้บริการธุรกรรมที่ดิน และการเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล เช่น ศูนย์ KHONKAEN DIGITAL INFORMATION CENTRE บริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ด้วยระบบ DIGITAL

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 4

- ร้อยละของความสุขมวลรวมของคนจังหวัดขอนแก่นเพิ่มขึ้น
- มีระบบตรวจสอบการบุกรุกและตรวจสอบความปลอดภัยของเครือข่ายและเส้นทางการจราจรคอมพิวเตอร์
- มีระบบการบันทึกและติดตามการใช้งานระบบข้อมูลสารสนเทศของจังหวัด
- มีแผนแก้ไขปัญหาความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

จังหวัดขอนแก่นได้สำรวจข้อมูลบุคลากรในส่วนราชการภูมิภาคประจำจังหวัดขอนแก่น 34 หน่วยงาน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว จ้างเหมาบริการ รวม 12,048 คน จังหวัดได้ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรที่หน่วยงานจำเป็น ต้องมีในแต่ละระดับเพื่อตอบสนองต่อบทบาทภารกิจยุทธศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยพิจารณาจากยุทธศาสตร์จังหวัดในลักษณะสำคัญขององค์การ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งจังหวัดขอนแก่นมุ่งพัฒนาสู่การเป็น Smart City และ MICE City รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและความเป็นมืออาชีพตามภารกิจ

1) **พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน:** ความสามารถในการประสานงาน การทำงานร่วมกับเครือข่าย ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สาธารณสุข การวางแผน การบริหารโครงการ มีความรู้ด้านกฎหมาย ด้านสถิติ ด้านการประชาสัมพันธ์ การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ 2) **พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของตลาดและเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง:** มีความรู้ด้านกฎหมาย ภาษาต่างประเทศ การค้าการลงทุน ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านพาณิชย์ ด้านการเกษตร ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City: มีความรู้ด้านนวัตกรรม ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความรู้ด้านกฎหมาย เป็นผู้รู้ด้านการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการทำงานร่วมกับเครือข่าย ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถปฏิบัติการกิจที่รับผิดชอบในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย ซึ่งในการกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรในราชการส่วนภูมิภาคนั้นจะกำหนดโดยกรมต้นสังกัด เมื่อส่วนราชการในจังหวัดขอนแก่นได้วิเคราะห์กรอบอัตรากำลังของหน่วยงานแล้ว หากมีอัตราไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้บรรลุยุทธศาสตร์ จังหวัดจะใช้วิธีการจ้างเหมาบริการมาปฏิบัติงานเพิ่มเติม หรือขอรับการสนับสนุนการกำหนดตำแหน่งหรือกรอบอัตรากำลังเพิ่มเติมจากส่วนกลาง หรือในกรณีลูกจ้างประจำว่างลงในบางตำแหน่งสามารถนำมากำหนดตำแหน่งเป็นตำแหน่งพนักงานราชการทดแทนได้ ทำให้วางแผนอัตรากำลังทดแทนในอนาคตได้ ในการสรรหาบุคลากรใหม่จังหวัดมิได้ดำเนินการสรรหาและคัดเลือกเอง จะดำเนินการโดยกรมต้นสังกัดของแต่ละหน่วยงาน มีเพียงบางหน่วยงานที่มอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น กระทรวงสาธารณสุข

จังหวัดขอนแก่นมีการวางแผนกำลังคนเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบทบาทภารกิจและยุทธศาสตร์ที่มีในปัจจุบัน ตัวอย่างแผนทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัด เช่น โครงการเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการผู้มีศักยภาพสูงของจังหวัดขอนแก่น (Young Talent Khonkaen) การเสริมสมรรถนะนักบริหารยุทธศาสตร์มืออาชีพการประชุมปฏิบัติการเมืองอัจฉริยะ ดังแสดงในตารางที่ 2.2 และได้วางแผนกำลังคนเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ การลาออก โอน ย้าย เกษียณ รวมทั้งเพิ่มทักษะ ความชำนาญในการทำงานของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบราชการดิจิทัล โดยหาความร่วมมือ ตั้งคณะทำงานเพื่อทำงานร่วมกัน พัฒนาบุคลากรโดยอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ จัดทำคู่มือประชาชนและคู่มือในการทำงานของบุคลากร มอบหมายงานตามความเหมาะสม เช่น มอบหมายเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานพัสดุเพิ่มอีกตำแหน่ง แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน/รักษาการในตำแหน่ง การเรียนรู้เรื่องใหม่ที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาจังหวัดจะคัดเลือกบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมเพื่อนำความรู้มาถ่ายทอดต่อส่วนราชการในจังหวัดและบุคลากรในองค์กร จังหวัดได้จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2562-2564 โดยใช้แผนพัฒนาจังหวัดเป็นต้นนำการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการแข่งขันของจังหวัดเป็นแนวทางกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับทิศทางของจังหวัดเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล "บุคลากรจังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพ คุณธรรม ก้าวทันเทคโนโลยี และมีความสุข" กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และมีแผนงานโครงการรองรับ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ และตัวอย่างแผนงาน/โครงการ

ประเด็นยุทธศาสตร์	ตัวอย่างแผนงาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานในบริบทการเป็นดิจิทัล	ฝึกอบรมการใช้โปรแกรมวาดแปลงเกษตรกร Gisagro QGIS FAARMis	สำนักงานเกษตรจังหวัด
	การอบรมเชิงปฏิบัติการแก่นายจ้างเพื่อจัดทำข้อมูลและจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)	สปส. จังหวัด/สาขา ชุมแพ/สาขาบ้านไผ่
	“การจัดทำข้อมูลสารสนเทศวัดในสังกัดคณะสงฆ์จังหวัดขอนแก่น” (ข้อมูลแผนที่วัด: IT for Buddhism Propagate) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	สำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัด
การพัฒนาอัตรากำลังและบุคลากรให้ปฏิบัติงานตอบสนองต่อยุทธศาสตร์จังหวัด	โครงการเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการผู้มีศักยภาพสูงของจังหวัดขอนแก่น (Young Talent Khonkaen)	สำนักงานจังหวัด
การพัฒนากำลังคนให้เพียงพอ มีคุณภาพ มีสมรรถนะสูง และมีความเป็นมืออาชีพ	หลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563”	สำนักงานคลังจังหวัด
การพัฒนาและนำระบบสารสนเทศ/เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล	โครงการจัดทำแผนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และนวัตกรรม	โครงการขับเคลื่อนระบบการดูแลและคุ้มครองทางสังคมของผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ ตำบลบ้านแท่น อ.ชนบท จ.ขอนแก่น	สำนักงาน พมจ.ขก. และหน่วยงาน พม.
การส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณธรรมและสร้างจิตสำนึกโดยใช้หลักธรรมาภิบาล	ยกย่องเชิดชูองค์กรคุณธรรมต้นแบบ จังหวัดขอนแก่น	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
การจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	โครงการศูนย์ส่งเสริมเพื่อสุขภาพของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ บริเวณศาลากลางจังหวัดขอนแก่น	ที่ทำการปกครองจังหวัด สำนักงานจังหวัด
การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข	จัดทำมุม ALROSMART	สปก.จังหวัด
	โครงการกีฬาสัมพันธ์	สพจ./สพอ. ทุกอำเภอ.

จังหวัดมีระบบการประเมินผลบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ประเมินปีละ 2 ครั้ง 2 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 70 โดยถ่ายถอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานจากระดับหัวหน้าส่วนราชการลงสู่ระดับบุคคล สมรรถนะร้อยละ 30 (ผู้ที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ สัดส่วนร้อยละ 50) มีระบบ PPIS มีการแจ้งผลการประเมิน มีกรอบระยะเวลา แบบรับรองการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ มีกลไกสนับสนุนความโปร่งใสและเป็นธรรมโดยมีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ผลการประเมินนำไปใช้ประกอบการแต่งตั้ง การเลื่อนเงินเดือน การให้ออกจากราชการ การพัฒนา/เพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีแนวปฏิบัติในการจัดทำคำมั่นเพื่อพัฒนาปรับปรุงตนเอง กรณีข้าราชการมีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ 60) จังหวัดสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมายด้วยวิธีการที่หลากหลาย มีระบบการเรียนรู้และพัฒนาที่เป็นทางการทั้งที่เป็นการดำเนินการจากส่วนกลาง และที่ดำเนินการโดยจังหวัด การสอนงาน การฝึกงาน การถ่ายโอนความรู้จากผู้เกษียณ (คลังสมอง) หน่วยงานที่กำหนดตัวชี้วัดให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อ e-Learning ได้แก่ สำนักงานจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด และสำนักงานจัดหางานจังหวัด **ตัวอย่างระบบการเรียนรู้และพัฒนา**หัวหน้าส่วนราชการ คือ การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ นปส. วปอ. และ**การประเมินประสิทธิภาพการพัฒนา** คือ เพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพพัฒนาระบบการทำงาน ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติ คือ การเป็นข้าราชการที่ดี และ**การประเมินประสิทธิภาพการพัฒนา** คือ มีนวัตกรรมสนับสนุนการทำงาน เพิ่มทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน สำหรับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแต่ละส่วนราชการจะมีระบบการสร้างควมก้าวหน้าที่เป็นไปตามบริบทของส่วนราชการนั้น การเลื่อนให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นจะดำเนินการโดยกรมต้นสังกัด จังหวัดสนับสนุนความก้าวหน้าโดยการอนุญาตให้ลาศึกษาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามตำแหน่งที่จะได้รับแต่งตั้ง การย้ายสับเปลี่ยนภายในจังหวัดซึ่งอยู่ในอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อให้ข้าราชการมีประสบการณ์ในงานที่หลากหลายตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งประเภทอำนวยการตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด และในปี 2563 จังหวัดอยู่ระหว่างการรวบรวมจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดขอนแก่นทุกตำแหน่ง

ผู้บริหารจังหวัดมีนโยบายการส่งเสริมด้านแนวทางที่เสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงานและตัดสินใจ โดยให้มีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการ บริหารจัดการและกระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้ มีผังการจัดการการมอบอำนาจและขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน มอบอำนาจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการปฏิบัติราชการแทน และรวบรวมคำสั่งมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดทั้งหมดที่เป็นปัจจุบันเผยแพร่บนเว็บไซต์การบริหารทรัพยากรบุคคลให้ส่วนราชการสามารถเข้าตรวจสอบได้ตลอดเวลา ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยอาศัยความเชี่ยวชาญและสมรรถนะของบุคลากรให้เข้ามามีส่วนร่วมคิดและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ให้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกหน่วยงานในส่วนราชการภูมิภาคประจำจังหวัด การทำงานขับเคลื่อนตัวชี้วัดจังหวัดในรูปแบบคณะทำงาน การอบรมพัฒนาสร้างองค์ความรู้ให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบาย การขับเคลื่อนโครงการพัฒนาจังหวัดสู่เมืองอัจฉริยะ รวมทั้งมอบหมายบุคลากรในจังหวัดเข้าร่วมการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สำคัญกับหน่วยงานภายนอก เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา โดยการแต่งตั้งบุคลากรจากทุกหน่วยงานเข้าร่วมเป็นคณะทำงานต่าง ๆ เช่น คณะทำงาน ITA คณะทำงาน PMQA คณะทำงานจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล การกำหนดให้มีคณะกรรมการจริยธรรมประจำหน่วยงาน โดยแต่งตั้งบุคลากรภายในหน่วยงานทำหน้าที่วางแผน พัฒนา ส่งเสริม และควบคุมกำกับ ภายในหน่วยงานตนเอง ควบคู่ไปกับการดำเนินงานของจังหวัด การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในจังหวัดและให้บุคลากรทุกหน่วยงานเข้าร่วมเป็นคณะทำงานพิจารณาการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร รวมทั้งมีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดยปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเพื่อให้การถ่ายทอดนโยบายและทิศทางขององค์การสู่ระดับบุคคลอย่างทั่วถึงและมีความชัดเจนอย่างมีธรรมาภิบาลรวมถึงการจัดการความรู้บุคลากรในจังหวัดมีความรักและตั้งใจในการปฏิบัติเต็มศักยภาพมีความผูกพัน โดยใช้ระบบความดีความชอบ ยกย่องชมเชย สวัสดิการ พัฒนารายบุคคล

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

จังหวัดขอนแก่นมีการสร้างบรรยากาศการทำงานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว ทำงานได้สะดวก เกิดประสิทธิภาพสูง ปรับปรุงที่ทำงานเป็น Smart Office มีระบบการรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด อส.ประจำสถานที่ราชการ มีการซักซ้อมแผนการป้องกันไฟไหม้ การใช้ลิฟต์ในสถานที่ราชการ มีบริเวณสนามหน้าศาลากลาง สวนสาธารณะหลายแห่งเป็นสถานที่ออกกำลังกาย 5 ส happy work place ตรวจสอบสุขภาพประจำปี กำหนดเวลาการเข้าออกหลังเวลาราชการ นำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกภายในองค์กร สร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูง เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดมีระบบสแกนนิ้วเข้าห้องการเงิน ห้องโหนด มีกล้องวงจรปิด ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง จัดสรรทรัพยากร หรือจัดทำระบบการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากร หรือตามความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคลากรมีนโยบายและสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้รับจากต้นสังกัด เช่น สวัสดิการบ้านพัก ที่จอดรถ สถานที่ออกกำลังกาย สโมสรข้าราชการ โรงอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ธนาคาร การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์สื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ชุดแบบฟอร์ม กองทุนสวัสดิการข้าราชการ เป็นต้น ตัวอย่างกิจกรรมในปี 2562 จังหวัดขอนแก่นให้ทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในอาคารศาลากลางจังหวัดขอนแก่นทั้งสองหลังจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยของแต่ละหน่วยงานขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัยขึ้นจริง และได้มีการซักซ้อมแผนอัคคีภัยเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2562

จังหวัดมีมาตรฐานการทำงานของบุคลากร สร้างทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานมีจริยธรรมตรวจสอบได้ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ/กล้าตัดสินใจ โดยมีผังการมอบอำนาจและขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน การมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด และมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดรับผิดชอบในการกำกับดูแลตามกลุ่มภารกิจกลุ่มงานแผนงาน/โครงการ/ส่วนราชการและปฏิบัติราชการในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ การแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด การแต่งตั้ง

ผู้รักษาราชการแทนหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัด การมอบหมายบุคลากรเป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในเวทีต่าง ๆ การแบ่งมอบหมายภารกิจรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ติดตั้ง WIFI ในที่ทำงาน มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน และมีกลุ่มไลน์ตามภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างทันท่วงที นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเข้าถึงข้อมูล และใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา มีการทำงานเป็นทีมที่ข้ามกลุ่ม/กอง/สำนัก เพื่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน มีการพูดคุยหารือเปิดรับความคิดเห็นทั้งร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับลักษณะการทำงาน พร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน การทำงานเป็นทีม เครือข่าย และในรูปแบบคณะกรรมการ เช่น การขับเคลื่อน ITA โดยบูรณาการความร่วมมือกับส่วนราชการภูมิภาค ผู้ประสานงาน ITA ของหน่วยงาน คณะกรรมการกำกับติดตามฯ คณะทำงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัด คณะกรรมการจริยธรรมประจำจังหวัด คณะกรรมการจริยธรรมประจำหน่วยงาน โดยผลการประเมิน ITA ในปี 2559–2561 ของจังหวัดอยู่ในระดับสูงมากทุกปี และในปี 2562 ผลการประเมินอยู่ในระดับ A การขับเคลื่อน PMQA โดยคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลฯ มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน หัวหน้าส่วนราชการภูมิภาคประจำจังหวัดทุกหน่วยงานร่วมเป็นกรรมการ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภูมิภาคประจำจังหวัดทุกหน่วยงานร่วมเป็นคณะทำงาน ผลการดำเนินงานจังหวัดขอนแก่น ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ในหมวด 2 ในปี 2561 และได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ระดับก้าวหน้า ในปี 2562

จังหวัดมีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับทั้งภายในและภายนอกในลักษณะทีมสหสาขาวิชาเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเป็นทีมสมรรถนะสูง ยกตัวอย่างเช่น สร้างความร่วมมือกับส่วนราชการภูมิภาคประจำจังหวัด อำเภอบ. หน่วยงานตำรวจ หน่วยงานทหาร สมาคมวิทย์สมัครเล่นในพื้นที่ มูลนิธิ อาสาสมัคร ประชาชนจิตอาสา องค์การบริหารส่วนจังหวัด ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 6 (ขอนแก่น) เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลเมืองทุกแห่ง สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 10 และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ร่วมแก้ไขปัญหามลพิษของขนาดเล็ก (PM 2.5) ตามแผนเผชิญเหตุฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) จังหวัดขอนแก่น ปี 2563 ตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 1.4

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

จังหวัดปลูกฝังค่านิยมในการทำงาน สร้างกลไกจุดใจกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เกิดการทำงานเป็นทีม และมีประสิทธิภาพสูง ภายใต้ค่านิยม “ยึดมั่นในอุดมการณ์ มุ่งมั่นทำงาน สมานสามัคคี มีวิถีชีวิตพอเพียง” หรือ “K-VETS” โดยมีการทบทวนค่านิยมเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัดขอนแก่น ในปี 2562 ในรูปแบบคณะกรรมการที่เป็นผู้แทนจากส่วนราชการในจังหวัดเพื่อให้บุคลากรในจังหวัดรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขับเคลื่อนการดำเนินงานของจังหวัด รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานในจังหวัด และกำหนดวัฒนธรรม “TEAMWORK” หมายถึง การทำงานที่เอาใจใส่ ขึ้นในปี 2563 เพื่อเป็นแนวทางหรือรากฐานการสร้างพฤติกรรมร่วมที่ดีของบุคลากรในจังหวัด ผู้บริหารของจังหวัดสื่อสารค่านิยมและวัฒนธรรมให้กลายเป็นพฤติกรรม โดยกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรที่มุ่งหวัง เผยแพร่คู่มือเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม มีนโยบายให้ผู้บริหารทุกระดับต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสร้างแรงจูงใจในการประพฤติปฏิบัติตนของบุคลากรในทางที่ดี ตรงกับทิศทางที่มุ่งหวัง และให้ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าส่วนราชการในการให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ชี้แจง ถ่ายทอด สังเกต พัฒนา และปลูกฝังค่านิยมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ปลูกฝังพฤติกรรมตามค่านิยม และส่งเสริมให้หน่วยงานในจังหวัดยกย่องข้าราชการที่มีพฤติกรรมดีเด่น และมีแนวทางชื่นชมในรูปแบบต่าง ๆ กำหนดมาตรการยกย่องเชิดชูเกียรติ สร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในการสร้างสรรค์ผลงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ตัวอย่างกิจกรรมส่วนราชการในจังหวัดนำไปปฏิบัติ เช่น กิจกรรม Big Cleaning Day ทำความสะอาดเครื่องใช้ส่วนตัวและบริเวณจุดที่มีการสัมผัสร่วมกัน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทุกวันพฤหัสบดีสัปดาห์แรกของเดือนโครงการสวดมนต์ไหว้พระเจริญสมาธิเพื่อความเป็นสิริมงคลทุกวันพฤหัสบดี

จังหวัดมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของบุคลากร ความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพัน ต่อผลลัพธ์ขององค์การ มีการหาสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่การแก้ไขการพัฒนา โดยในปี 2562 ได้สำรวจข้อมูลของบุคลากรในจังหวัดพบว่า ปัจจัยการสนับสนุน ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลคือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านหน่วยงานคือ หน่วยงานที่สังกัดมีผลงานเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ปัจจัยด้านงานที่ทำคือ งานที่ทำอยู่มีคุณค่าและเกิดประโยชน์ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานคือ หัวหน้างานเป็นคนมีความสามารถ ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การมีวิสัยทัศน์ ปัจจัยด้านอื่น ๆ คือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนการทำงาน และได้นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของ บุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การยกย่อง ชมเชย และการให้รางวัล พัฒนาคุณภาพชีวิต และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากร จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายในศาลากลางจังหวัด จัดกิจกรรมศึกษาดูงาน/สัมมนาออกสถานที่ และในปี 2563 ได้สำรวจทัศนคติเพื่อประเมินความพึงพอใจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 ด้าน ในระบบออนไลน์ระหว่างวันที่ 6-24 มกราคม 2563 เพื่อจัดทำแผนสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านหน่วยงานและลักษณะงาน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันสูงสุด 3 ลำดับ คือ งานที่ทำอยู่มีคุณค่าและเกิดประโยชน์ งานที่ทำอยู่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย สำหรับการประเมินความผูกพัน แบบไม่เป็นทางการประเมินจากการมีส่วนร่วม การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ เช่น งานขอนแก่นมาราธอน นำมาออกแบบกระบวนการที่เหมาะสม สอดคล้องกับการมีผลปฏิบัติงานที่ดี จากการประเมิน ความผูกพันแบบไม่เป็นทางการพบว่า ความผูกพันกลุ่มลูกจ้างคือ สวัสดิการค่าตอบแทนและการจัดสรรสิ่งจูงใจ ที่มีความเหมาะสม มอบหมายงานที่ตรงตามความรู้

จังหวัดมีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงาน ในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม โดยกำหนดวาระการปฏิบัติ ตนเป็นข้าราชการที่ดีเป็นวาระของจังหวัด กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม 3 ยุทธศาสตร์ ให้ข้าราชการเข้ารับการอบรมหลักสูตรการเป็นข้าราชการที่ดีให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย บทบาทหน้าที่ และแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมข้าราชการคุณลักษณะที่ดี นำแนวทางของพระบรมราโชวาท มาใช้ในการปฏิบัติงาน เข้าใจการคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมและนำมาใช้ได้อย่างถูกต้อง เปิดเพลง “จำขึ้นใจ” และให้มีการปฏิญาณตนเป็นข้าราชการที่ดี ก่อนเริ่มการประชุมหัวหน้าส่วนราชการทุกเดือน มีการเปิดโอกาสให้ บุคลากรนำเสนอความคิดริเริ่ม ระดับบุคคล เช่น จัดโครงการประกวดคำขวัญส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จังหวัดขอนแก่น กำหนดให้บุคลากรในจังหวัดสามารถจัดส่งคำขวัญเข้า ร่วมประกวด เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในจังหวัด คำขวัญที่ชนะเลิศการประกวดคือ “จงรักภักดี ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อตรง ดำรงตนแบบพอเพียง” ระดับหน่วยงาน เช่น ให้ส่วนราชการในจังหวัดจัดส่งผลงาน การขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานที่โดดเด่นในหัวข้อกิจกรรม 1 ส่วนราชการ 1 เรื่องราวดี ๆ ทุกเดือน และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มดังกล่าว โดยมอบเกียรติบัตรยกย่องชมเชยผู้ชนะการประกวดคำขวัญ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในจังหวัดนำคำขวัญไปใช้ในการส่งเสริมปลูกฝังจิตสำนึกแก่บุคลากรในจังหวัด และนำคำขวัญดังกล่าวมาเป็นคำปฏิญาณตนการเป็นข้าราชการที่ดี “**ข้าราชการจังหวัดขอนแก่น จงรักภักดี ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อตรง ดำรงตนแบบพอเพียง**” ก่อนการประชุมหัวหน้าส่วนราชการทุกเดือน และนำกิจกรรม 1 ส่วนราชการ 1 เรื่องราวดี ๆ ของส่วนราชการเผยแพร่ในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการเพื่อ กระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคผลงานอย่างต่อเนื่อง

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

จังหวัดขอนแก่นมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่จำกัดเฉพาะการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง ด้านคุณธรรมจริยธรรม ตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของจังหวัด ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์องค์การ โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในรอบการประเมิน สำหรับการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานนั้นส่วนราชการในจังหวัดจะได้รับการถ่ายทอดจากส่วนราชการระดับกรมลงมาสู่หัวหน้าส่วนราชการและถ่ายทอดลงไปยังระดับบุคคล สำหรับการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการจังหวัดกำหนดให้ส่วนราชการประเมินจากสมรรถนะหลักที่ ก.พ. กำหนด ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการตามที่ส่วนราชการกำหนด โดยนำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการมากำหนดแผนพัฒนารายบุคคล นอกจากนี้ผู้บริหารของจังหวัดติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารเงินงบประมาณ การปฏิบัติราชการตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยใช้การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงานประเมินผลการทำงานของผู้บริหารของส่วนราชการ นำมาใช้ประกอบการพิจารณาขอยกย่องชมเชย ความดีความชอบ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน สำหรับผู้บริหารของจังหวัดจะได้รับการประเมินผลงานตามระบบบริหารผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ. และระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของสำนักงาน ก.พ.ร.

การปรับทิศทางของจังหวัดขอนแก่นเพื่อมุ่งสู่ Global City ต้องอาศัยความพร้อมของบุคลากรในจังหวัด กลุ่มสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดซึ่งเป็นผู้นำทางการบริหาร และมีบทบาทในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย รวมถึงรูปแบบและกระบวนการทำงานของจังหวัดด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialists) ผู้ซึ่งมีทักษะที่จะสนับสนุนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน และ 3) ข้าราชการและบุคลากรในจังหวัด ผู้ซึ่งสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติราชการ และในการทำงานเพื่อประโยชน์สุขและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ พื้นฐานของบุคลากรที่มีต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในการเป็นเมืองแห่งโอกาส 4.0 ที่จับต้องได้ หรือจังหวัดขอนแก่น 4.0 คือ เป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการทำงานร่วมกับเครือข่าย มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถปฏิบัติการกิจที่รับผิดชอบในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย นอกจากนั้นแล้วยังต้องมีคุณธรรม จริยธรรม สามารถขับเคลื่อนงานของจังหวัดให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายได้ เพื่อให้บุคลากรภาครัฐในจังหวัดขอนแก่นมีความพร้อมต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานสู่การเป็นจังหวัดขอนแก่น 4.0 จังหวัดได้เตรียมการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน โดยดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีประสบการณ์ที่ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลง สร้างแรงจูงใจและรักษาบุคลากร โดยการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายใช้ความรู้ความสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่จังหวัดมากยิ่งขึ้น โดยได้จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2562-2564 และแผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี ซึ่งเป็นแผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐเพื่อมุ่งสู่ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยภายใต้กรอบแนวทางของระบบราชการ 4.0

แผนการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเป็นเมืองอัจฉริยะและเมืองแห่งการประชุมสัมมนา คือ การพัฒนาอัตรากำลังและบุคลากรให้ปฏิบัติงานตอบสนองต่อยุทธศาสตร์จังหวัด เช่น โครงการเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการผู้มีศักยภาพสูงของจังหวัดขอนแก่น (Young Talent Khonkaen) การเสริมสมรรถนะนักบริหารยุทธศาสตร์มืออาชีพการประชุมปฏิบัติการเมืองอัจฉริยะ

แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองสมรรถนะหลักของจังหวัดในการบูรณาการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ทั้งภายในและภายนอกคือ การพัฒนากำลังคนให้เพียงพอมีคุณภาพมีสมรรถนะสูง และมีความเป็นมืออาชีพ โดยพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพและสร้างระบบเครือข่ายด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในลักษณะบูรณาการ เช่น อบรมภาษาต่างประเทศ ส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนานำ, พัฒนาบุคลากรด้านท่องเที่ยวโดยเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวกับคณะสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก, เข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถภายใต้ระบบราชการ 4.0, อบรมบุคลากรให้มีความรู้เพื่อรองรับการทำงานและบริการแบบอัจฉริยะ (Smart People)

การพัฒนาของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมเรื่องความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา คือ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ระดับอำเภอ การจัดการความรู้ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดแบบควบคุมตัวตามข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานฉบับใหม่ การอบรมพนักงานคุมประพฤติ ในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดตามตัว โครงการผลิต จัดสรร และพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุขสู่ความเป็นเลิศ ในสายวิชาชีพ โครงการพัฒนาสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความรู้และทักษะดิจิทัล เช่น การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จัดทำแบบประเมินผ่าน Google Form จัดทำ QR Code การใช้งานแอปพลิเคชัน EPAM ในการประชุม, พัฒนาบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการวิเคราะห์และปฏิบัติระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศแรงงานเชิงบูรณาการ, พัฒนาทักษะการใช้ และรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล, อบรมการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน และการปฏิบัติการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน, พัฒนาความรู้และทักษะการตรวจสอบภายในด้าน IT หลักสูตร CGIA

การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิฤตที่จะพร้อมรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อน โดยมอบหมายบุคลากรเข้าร่วมขับเคลื่อนอุตสาหกรรมรถไฟฟ้าวางแบบ ม.เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น มอบหมายบุคลากรเข้าร่วมการจัดตั้งศูนย์วิจัยรถไฟฟ้ารางเบาต้นแบบร่วมกับ สวทช. เพื่อให้เป็นรต้นแบบในการก่อสร้างรถไฟฟ้าและต่อยอดไปสู่ระบบอุตสาหกรรมรถไฟฟ้ารางเบาในประเทศไทย พัฒนาบุคลากรร่วมกับ อปท. เอกชน บริหารจัดการ Application และการใช้บริการของรถโดยสารสาธารณะขอนแก่นซิตี้บัส ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านระบบรางแก่บุคลากรทุกระดับ

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 5

- จำนวนนวัตกรรมบริการสาธารณะ ที่นำมาใช้ในหน่วยงาน (7.3)
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายนอก (7.3)
- ร้อยละของข้าราชการที่มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่น (7.3)
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (อปพร.) (7.3)
- ผลการประเมิน Happinometer ของบุคลากรในองค์กร (7.3)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

จังหวัดขอนแก่นมีแนวคิดในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ จากหลักของการวิเคราะห์ การสร้างคุณค่า และการวิเคราะห์ผลกระทบ ตั้งแต่การใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และทรัพยากรที่มีอยู่ การใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างผลผลิตและการบริการที่ดี ผู้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการโดยตรง ผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผลกระทบในระยะยาวที่มีต่อประชาชน โดยถ่ายทอดวิสัยทัศน์ “มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” พันธกิจ 1) พัฒนาให้เป็น เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม 2) พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐาน สินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของตลาดและเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง 3) ส่งเสริมการพัฒนา ด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City ลงสู่การกำหนดกระบวนการในการควบคุม กำกับติดตาม ในการระบุผลลัพธ์ที่ต้องการและตัวชี้วัดภายในกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดตามควบคุม ปรับปรุง การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าและข้อกำหนดที่สำคัญตามตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่าตามพันธกิจและข้อกำหนดที่สำคัญ

พันธกิจ	กระบวนการที่สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญ
1. พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม	1. กระบวนการพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการให้บริการ รักษาพยาบาลผู้ป่วย	มีมาตรฐาน ปลอดภัย
	2. กระบวนการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต	รวดเร็ว ครอบคลุม ครอบคลุม มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน
	3. กระบวนการบริหารจัดการขอนแก่นน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองต้นแบบ เมืองสิ่งแวดล้อมที่ดี	ถูกต้องตามหลักวิชาการ
2. พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของตลาด และเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง	4. กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ	เพิ่มมูลค่าผลผลิต ลดต้นทุน การผลิต สินค้ามีมาตรฐาน
	5. กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs	คุณภาพมีมาตรฐาน
	6. กระบวนการพัฒนาด้านการค้าและการลงทุน	คุณภาพมีมาตรฐาน
3. พันธกิจส่งเสริมการพัฒนาด้าน นวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City	7. กระบวนการส่งเสริมการท่องเที่ยว	การเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย
	8. กระบวนการพัฒนาระบบขนส่งและโลจิสติกส์	สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

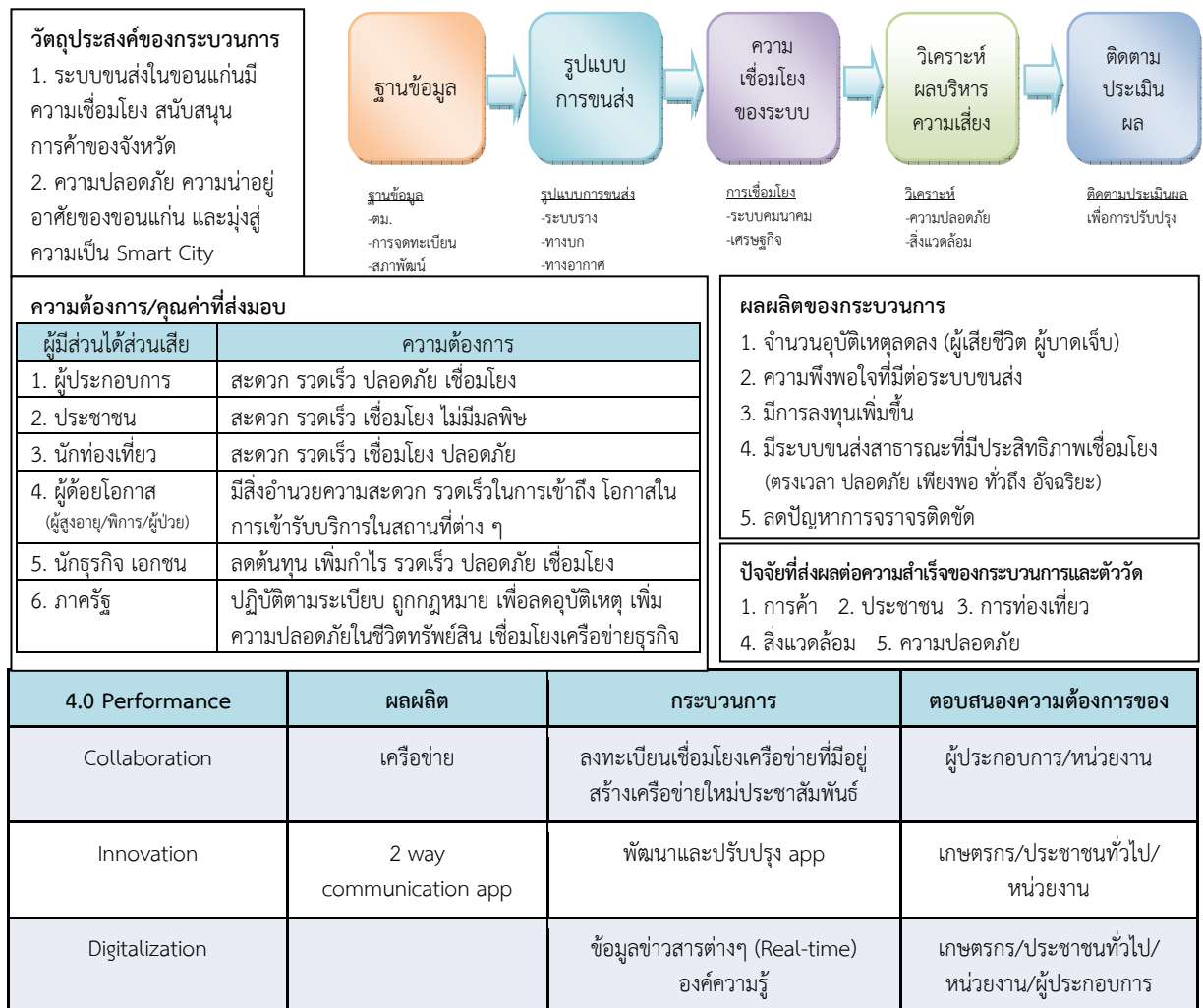
จังหวัดมีการออกแบบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ประกอบด้วย กระบวนการพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs กระบวนการพัฒนาด้านการค้าและการลงทุน กระบวนการ ส่งเสริมการท่องเที่ยว และกระบวนการพัฒนาระบบขนส่งและโลจิสติกส์ และในปี 2563 ได้มีการทบทวน กระบวนการที่สร้างคุณค่าเพิ่ม 2 กระบวนการ คือ กระบวนการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต และ กระบวนการ บริหารจัดการขอนแก่นน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองต้นแบบเมืองสิ่งแวดล้อมที่ดี จังหวัดวิเคราะห์ข้อกำหนดการบริการ และ กระบวนการทำงาน โดยวิเคราะห์พิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและการเติบโตขององค์กร ปัจจัยภายนอก ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยภายใน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ นโยบายผู้บริหาร บทบาทหน้าที่ ตามกฎหมาย รวมถึงมาตรฐาน/แนวทาง การปฏิบัติงานต่างๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการรอคอย ความประหยัด คุ้มค่าคุ้มทุน และผลลัพธ์จากให้บริการที่ผ่านมา

Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers
หน่วยงานรับจ้างเหมา ทำความสะอาดขยะติดเชื้อ หน่วยจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์ ทางการแพทย์ วัสดุสำนักงาน ปิ่นนํ้ามัน	นโยบายยุทธศาสตร์รัฐบาล/ ภารกิจตามกฎหมาย/พันธกิจ หลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ความต้องการ ความคาดหวังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	 PDCA	บริการสร้างเสริมสุขภาพ บริการเฝ้าระวัง ควบคุมโรค บริการรักษาพยาบาลบริการ ฟื้นฟูสภาพบริการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค/ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบบริการปฐมภูมิ และสุขภาพอำเภอ ผลงานวิชาการ/ นวัตกรรม/องค์ความรู้	ประชาชนกลุ่มสุขภาพดี ประชาชนกลุ่มเสี่ยง ประชาชนกลุ่มที่ต้องดูแลเป็น พิเศษ ประชาชนกลุ่มป่วย กลุ่มผู้ประกอบการด้าน ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ฯลฯ

ภาพ 6-1 การออกแบบกระบวนการพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย

ตัวอย่างการวิเคราะห์กระบวนการหลักการพัฒนาระบบขนส่งและโลจิสติกส์

พันธกิจ ส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่การเป็น Smart City และ MICE City



ตารางที่ 6.2 ตัวอย่างขั้นตอนกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	การออกแบบการทำงาน					
การบริหารทรัพยากรบุคคล	หาความจำเป็นในการพัฒนา	วางแผนพัฒนาบุคลากร	ดำเนินการพัฒนา	ติดตามประเมินผล		
การบริหารงานพัสดุ	วางแผน	จัดหา	แจกจ่าย	ควบคุมตรวจสอบบำรุงรักษา	จำหน่าย/ทำลาย	

จังหวัดมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ การส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs มุ่งสู่ความเป็นเลิศในเรื่องการขับเคลื่อนเมืองอุตสาหกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่ (WCC. Word Craft City For Ikat Mudmee)) เพื่อยกระดับอาชีพและรายได้ของประชาชน (Smart people) ออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process ที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน มีการติดตามควบคุม และตัววัดกระบวนการ คือ กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการผ้าไหม ผ้าฝ้ายในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 405 กลุ่ม มีรายได้เพิ่มอย่างน้อย ร้อยละ 3 มีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลโปรแกรมการออกแบบผลิตภัณฑ์ผ้าเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการออกแบบและจัดทำแบรนด์สินค้า ผลงานที่โดดเด่น คือ สินค้าผ้ามัดหมี่ “ลายแคนแก่นคูณ” 7 ลาย ประกอบด้วย ลายแคน ดอกคูณ พานบายศรี ลายขอ ลายโคม ลายกง นักจับหรือหมากจับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 6.3

ตาราง 6.3 ตัวอย่างกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs “การขับเคลื่อนเมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่”

การออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอนในการทำงาน (Process)	ตัววัดควบคุม (ตัววัดในแต่ละขั้นตอน)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การนำ IT มาใช้	นวัตกรรม/การลดต้นทุน	ตัววัดกระบวนการ	สินค้า/บริการ (Output)	ผู้รับบริการโดยตรง (Customer)
ต้นทาง							
เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต	-จำนวนที่เพิ่มขึ้นของการผลิตหม่อนไหมอย่างมีคุณภาพ	-ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ -อุตสาหกรรมจังหวัดและภาค 5	-การใช้โซล่าเซลล์ -ระบบน้ำหยด	-ประหยัดค่าใช้จ่าย -ลดต้นทุนการผลิต	-ผู้เชี่ยวชาญด้านการฟอกย้อมปลอดภัยเพิ่มขึ้น	-ผลิตภัณฑ์เส้นไหมที่มีคุณภาพและมูลค่าเพิ่มขึ้น	-สมาชิกผู้ผลิตหม่อนไหมแปลงใหญ่
จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านผลิตภัณฑ์และเอกลักษณ์ลายผ้าประจำจังหวัด “ลายแคนแก่นคูณ”	-ศูนย์ข้อมูลกลางเทคโนโลยีสารสนเทศจังหวัด “เมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่” -ส่งเสริมค่านิยมองค์กร/หน่วยงาน/สถาบันการศึกษาเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมท้องถิ่นภายใต้เอกลักษณ์ผ้ามัดหมี่	-สสดีจังหวัด/วัฒนธรรมจังหวัด/สำนักงานจังหวัด/ศูนย์ความเป็นเลิศและอีเว้นท์ฯ/ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/ท้องถิ่นจังหวัด	-ระบบฐานข้อมูลหลายหน่วยงาน -สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	-โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	-ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านผลิตภัณฑ์และเอกลักษณ์ลายผ้าประจำจังหวัดครอบคลุมทุกมิติ	-ระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	-กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการผ้าและสินค้า OTOP -หน่วยงาน/องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง
กลางทาง							
การยกระดับคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์ผ้า	- มีการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ผ้าไหมผ้าฝ้าย ด้วยนวัตกรรมสู่มาตรฐานสากล	-คณะสถาปัตย์ฯ คณะศิลปกรรมฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	-โปรแกรมออกแบบผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ผ้าแบบนาโน	- มีการพัฒนาออกแบบบรรจุภัณฑ์ทันสมัยเพิ่มขึ้น	-การออกแบบและจัดทำแบรนด์สินค้าผ้ามัดหมี่ “ลายแคนแก่นคูณ”	-กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการผ้าและสินค้า OTOP -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ การแปรรูปผ้าและการตัดเย็บเสื้อผ้า	- จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ผลิตประกอบการที่มีศักยภาพและทักษะการแปรรูปผ้า - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการ “ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า”ในพื้นที่ (หนึ่งอำเภอหนึ่งร้านตัดเย็บผ้า)	อุตสาหกรรมจังหวัด/อุตสาหกรรมภาค 5/คณะสถาปัตยกรรม/คณะศิลปกรรม มข./วิทยาลัยการอาชีพ/วิทยาลัยอาชีวศึกษา	-โปรแกรมออกแบบและแปรรูปผ้า	-รูปแบบการตัดเย็บที่รวดเร็วและได้มาตรฐาน	- การเพิ่ม ขึ้น ของผู้ประกอบการ “ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า” ในพื้นที่ (หนึ่งอำเภอหนึ่งร้านตัดเย็บผ้า)	-เครือข่ายผู้ผลิตผ้าในพื้นที่และนอกพื้นที่จังหวัด	-กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการผ้าและสินค้า OTOP -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ส่งเสริมและพัฒนายกระดับหมู่บ้านสายไหม และถนนสายไหม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	-มีการจัดกิจกรรมเพื่อยกระดับหมู่บ้านสายไหม และถนนสายไหม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ททท.สำนักงานขอนแก่น/หอการค้าจังหวัด/อุตสาหกรรมจังหวัด/อำเภอชนบท/เทศบาลนครขอนแก่น/อบจ./ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและ Social Media ต่างๆ	-การจัดแสดงและแฟชั่นโชว์ผ้าไหมที่เป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่	-การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	-หมู่บ้านสายไหม และถนนสายไหม	กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการผ้าและสินค้า OTOP -หน่วยงาน/องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง
จัดตั้งศูนย์เรียนรู้การพัฒนาหม่อนไหมครบวงจร	-มีการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้การพัฒนาหม่อนไหมครบวงจร/ศูนย์วิจัยชุมชนด้านมัดหมี่ ระดับจังหวัดอย่างน้อย 1 ศูนย์	สำนักงานจังหวัด/มหาวิทยาลัยขอนแก่น/พัฒนาชุมชนจังหวัด	-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและ Social Media	-ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาหม่อนไหมครบวงจร	-การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	-ศูนย์วิจัยชุมชนด้านมัดหมี่ระดับจังหวัด	กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการผ้าและสินค้า OTOP -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ปลายทาง							
ส่งเสริมการตลาดและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่และฝ้าย	-มีการสร้างช่องทางการตลาดและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่และฝ้ายเพิ่มขึ้น	พาณิชย์จังหวัด/พัฒนาชุมชนจังหวัด/หอการค้าจังหวัด/เทศบาลนครจังหวัดขอนแก่น/อบจ.	-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและ Social Media	-การส่งเสริมตลาดออนไลน์	-การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	-สื่อต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาด	กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการผ้าและสินค้า OTOP -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

จังหวัดขอนแก่นได้กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมการดำเนินการหลายรูปแบบ เช่น จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานตามคู่มือประชาชน และคู่มือการปฏิบัติงาน การประเมิน ITA โดยนำหลักเกณฑ์ PMQA มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการและบูรณาการร่วมกับเครื่องมือต่าง ๆ เช่น ถ่ายทอดตัวชี้วัด กำกับติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือนของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินการของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายอันประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลา มีข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นในรูปแบบ infographic บนเว็บไซต์ <http://khonkaen.nso.go.th> มีศูนย์ KHONKAEN DIGITAL INFORMATION CENTRE เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลของส่วนราชการ

ในปี 2562 จังหวัดขอนแก่นได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามตัวชี้วัด และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกระบวนการส่งเสริมการท่องเที่ยว และกระบวนการพัฒนาระบบขนส่งและโลจิสติกส์ ดังแสดงในตารางที่ 6.4 และตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.4 กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่น

ผู้รับบริการ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลกระบวนการ	สิ่งที่ได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุง	การพัฒนานวัตกรรม
นักท่องเที่ยว	การส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว	การเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย	-จำนวนนักท่องเที่ยว -จำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน -จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา -การพัฒนากระบวนการขนส่ง -ระบบรักษาความปลอดภัย	รายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น	-สถานที่ท่องเที่ยว -โรงแรม/ที่พัก/ -สถานที่ จัดประชุม -สัมมนา -ร้านอาหาร -การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ -ความปลอดภัย	-ประชุม...เที่ยว เรื่องเดียวกัน ที่ขอนแก่น -ระบบจองที่พัก -gps นำทาง

ตารางที่ 6.5 โครงการยกระดับการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดนครพนม (Smart Bus Terminal Plus: SBT+)

ตัวควบคุมและตัววัดผลลัพธ์กระบวนการ	การออกแบบ			ผู้ที่เกี่ยวข้อง	นวัตกรรมลดต้นทุน
	ต้นน้ำ	กลางน้ำ	ปลายน้ำ		
-ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 -พนักงานขับรถไม่ดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างขับรถโดยสารสาธารณะ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะมีความพร้อมทั้งตัวรถและผู้ขับรถ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 -การเกิดอุบัติเหตุทางถนนของรถโดยสารสาธารณะที่ได้ลงทะเบียนระบบลดลง - การสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินลดลง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	-ท่องเที่ยว ปลอดภัยไว้ใจ สถานีอัจฉริยะ -พัฒนาปัจจัยพื้นฐานด้านการเดินทางที่สามารถแข่งขัน และมีความมั่นคง ยั่งยืน	นวัตกรรมมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยใช้เครื่องทดสอบ/ นวัตกรรมมาตรฐานด้านระบบควบคุมการเดินรถโดยสาร ตรวจสอบการเข้าออก สถานีขนส่งเรียลไทม์/ นวัตกรรมด้านการให้บริการข้อมูลการเดินทาง โดยแสดงผลข้อมูลรถเข้าออก VDO Wall /Kiosk App. SBT+/พัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานขนส่ง/บริหารและจัดการการสถานีขนส่งให้เกิดความยั่งยืน	-การประชาสัมพันธ์ระบบความปลอดภัยให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีขนส่งมาตรฐานข้อมูลการเดินทางเข้า ออกและอื่นที่เกี่ยวข้อง -สามารถเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวสู่เมืองรองและเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานความปลอดภัยและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยว	-สำนักงานขนส่งจังหวัด -ผู้ประกอบการ -อบจ. -ผู้ให้บริการ -ประชาชนและนักท่องเที่ยว	-ลดขั้นตอนการทำงาน -ลดเวลาในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน -ลดเวลาการออกใบนัดหมายได้ตรงเวลา -ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ในรอบปีที่ผ่านมาจังหวัดได้มีการปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs: การขับเคลื่อนเมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้าไหมดี โดยสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ การเพิ่มศักยภาพและทักษะการแปรรูปผ้า ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ “ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า” ในพื้นที่ (หนึ่งอำเภอ หนึ่งร้านตัดเย็บผ้า)

ส่งเสริมและพัฒนายกระดับหมู่บ้านสายไหมและถนนสายไหม เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตหม่อนไหม จัดทำข้อมูลฐานข้อมูลสารสนเทศด้านผลิตภัณฑ์และเอกลักษณ์ผ้าประจำจังหวัด “ลายแคนแก่นคูณ” ยกระดับคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์ผ้า จัดตั้งศูนย์เรียนรู้การพัฒนาหม่อนไหม ส่งเสริมการตลาดและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไหมและผ้า จัดทำจดหมายเหตุ “ขอนแก่นเมือง หัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่” ส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน การเรียนการสอนของโรงเรียน OTOP เชื่อมโยงการท่องเที่ยวถนนสายไหมหมู่บ้านหม่อนไหมของจังหวัด ยกระดับการผลิตผ้าไหมด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ และจัดตลาดนัดผ้าไหม และปรับปรุงกระบวนการพัฒนา ด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย: โครงการผ่าตัดผู้ป่วยแบบวันเดียวกลับ จังหวัดขอนแก่นผู้ป่วยได้รับการรักษาเยียวเร็วขึ้น, สร้างระบบ Smart Health อย่างเต็มรูปแบบ Smart Ambulance ช่วยให้โรงพยาบาลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารเทคโนโลยีและสารสนเทศ ระบบข้อมูล HDC ระบบ Database ระบบ EOC บริหารความเสี่ยง IT ระบบข้อมูล HDC ระบบ Database ระบบ EOC เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพจัดการสารสนเทศ (ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน ทันเวลา)

ในรอบปีที่ผ่านมาจังหวัดมีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่นที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น

- การพัฒนาโครงการรูปแบบเทคโนโลยีฉลาดและระบบนิเวศชุมชนครบวงจรเพื่อสังคมสูงวัยสุขภาพดี (โครงการมณี) ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อ คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีฉลาดในการเฝ้าระวัง ป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากโรคของผู้สูงอายุในชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการดูแลสุขภาพตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว สำหรับผู้สูงอายุผู้ดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวหรือชุมชนและบุคลากรการแพทย์ เพื่อจัดทำระบบเก็บข้อมูลสุขภาพพื้นฐานแบบอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐานสากลสำหรับผู้สูงอายุโดยใช้เทคโนโลยีฉลาดและการวิเคราะห์ผ่านศูนย์ปฏิบัติการอัจฉริยะ (Intelligence Operation Center) ที่สามารถใช้งานแผนการดูแลประชากรในพื้นที่ได้ตรงตามข้อเท็จจริง เพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ที่มีอายุสูงกว่าอายุขัยเฉลี่ย และยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่

- โครงการผ่าตัดผู้ป่วยแบบวันเดียวกลับจังหวัดขอนแก่น ปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อ คือ สามารถลดความแออัดในการนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วย เพิ่มเตียงว่างในโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ลดการทำงานในภาพรวมจากการที่คนไข้มาโรงพยาบาล 1-2 ครั้ง ครั้งแรกมา OPD ได้รับการวินิจฉัยและวางแผนผ่าตัด ครั้งต่อมาผ่าตัดดูแลหลังผ่าตัดจนปลอดภัยให้กลับบ้าน คนไข้มาโรงพยาบาลลดลง มาประมาณ 2 ครั้ง ก็ได้รับการผ่าตัดรักษาและแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยหรือความทุกข์จากโรคแล้ว ลดการเสียเวลาทั้งผู้ป่วยและญาติ ลดการสูญเสียค่าเดินทาง และรายได้ที่พึงได้ ลดรายจ่ายภาพรวมของระบบสุขภาพ ของโรงพยาบาลและผู้ป่วยกับญาติ ลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ เพราะญาติไม่ต้องเสียเวลาการทำงาน ผู้ป่วยได้รับการรักษาเยียวเร็วขึ้นลดการทรมานจากโรค ผู้ป่วยอื่น ๆ ก็ได้รับการรักษาในโรงพยาบาลมากขึ้น สามารถประหยัดเงิน 74 ล้านบาท

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยมีแนวคิดคือ การพิจารณาจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เหมาะสม เกิดความสมดุลในแต่ละกิจกรรม การวิเคราะห์งบประมาณใช้จ่ายในแต่ละปีเทียบกับเป้าหมายและผลผลิตแต่ละกระบวนการวางแผนในการบริหารจัดการองค์การที่มีคุณภาพและจัดทำงบประมาณสอดคล้องไปกับแผนปฏิบัติราชการประจำปี นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกำหนดนโยบาย/มาตรการ เช่น การบริหารจัดการและการควบคุมต้นทุนทางการเกษตรโดยใช้เครื่องมือการบัญชีมาควบคุม บันทึกบัญชีรายรับรายจ่าย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมลดต้นทุน เช่น พัฒนาส่งเสริมการตลาด E-commerce ส่งเสริมการจำหน่ายในชุมชนทำให้กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนในการเดินทางไปจำหน่ายนอกพื้นที่และใช้เวลาในการผลิตและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้มากขึ้น การแบ่งปันทรัพยากร เช่น การซื้อขายและเวชภัณฑ์ร่วม รวมกันซื้อปัจจัยการผลิต การบริหารจัดการงบประมาณมีคณะกรรมการ

บริหารจัดการงบประมาณร่วมกันในระดับเขตสุขภาพ การบริหารกำลังคนร่วม โดยการหมุนเวียนแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินการให้บริการในพื้นที่

ตัวอย่างการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานหลัก

- การพัฒนาด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย: โครงการผ่าตัดผู้ป่วยแบบวันเดียวกลับจังหวัดขอนแก่น เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น ได้แก่ ลดค่าเดินทางในการเดินทางไปโรงพยาบาล และรายได้ที่พึงได้ของผู้ป่วยและญาติ ระยะยาวคือ ลดรายจ่ายภาพรวมของระบบสุขภาพของโรงพยาบาลและผู้ป่วยกับญาติ

- กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ: การเกษตรแบบแปลงใหญ่ เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้นคือ ต้นทุนการผลิตลดลงร้อยละ 8 ระยะยาวคือ ต้นทุนการผลิตลดลงร้อยละ 20 ภายใน 5 ปี การเกษตรแบบแปลงใหญ่ใช้เทคนิคลดต้นทุนลดต้นทุนโดยใช้ปุ๋ยสั่งตัดปุ๋ยตามค่าวิเคราะห์ดิน ปุ๋ยอินทรีย์ รวมกันซื้อปัจจัยการผลิต จัดการดิน เช่น ไกล่กลบตอซังและปุ๋ยพืชสด ใช้เครื่องจักรทดแทนแรงงาน เช่น ใช้รถเกี่ยวข้าว การใช้สารชีวภัณฑ์ในการป้องกันกำจัดศัตรูพืชการลดต้นทุนการผลิตด้านการเกษตรโดยการใช้ระบบส่งเสริมเกษตรแบบแปลงใหญ่สามารถลดต้นทุนในการปลูกพืชเศรษฐกิจ ข้าว ลดต้นทุนการผลิตจาก 3,655 บาท/ไร่ เป็น 3,051 บาท/ไร่ ร้อยละ 16.53 อ้อย ลดต้นทุนการผลิตจาก 9,835 บาท/ไร่ เป็น 7,585 บาท/ไร่ ร้อยละ 22.88 มันสำปะหลัง ลดต้นทุนการผลิตจาก 4,062 บาท/ไร่ เป็น 3,240 บาท/ไร่ ร้อยละ 20.24 จังหวัดใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยข้อมูลเทียบเคียงที่นำมาใช้ คือ การส่งเสริมเกษตรแบบแปลงใหญ่ลดต้นทุนในการปลูกพืชเศรษฐกิจ จากข้อมูลในระบบส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่ปี 2562 กรมส่งเสริมการเกษตร ในปี 2562 จังหวัดขอนแก่นมีจำนวนแปลงใหญ่ 163 แปลง เกษตรกร 7,540 ราย พื้นที่ 86,540 ไร่ ในขณะที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนแปลงใหญ่ 23 แปลง เกษตรกร 1,316 ราย พื้นที่ 13,157 ไร่

ตัวอย่างการควบคุมต้นทุนของกระบวนการสนับสนุน เช่น

- การพัฒนาระบบ E-government ในการบริหารจัดการประชุมเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน นำ Application EPAM มาใช้ในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือน เป้าหมายในการลดต้นทุนระยะสั้น คือ ลดการใช้กระดาษ ลดการพิมพ์เอกสาร ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ ลดการตัดต้นยูคาลิปตัส เพิ่มส่วนช่วยดูดัชนีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ พัฒนาหน่วยงานให้ได้มาตรฐานสำนักงานสีเขียว ระยะยาวคือ ส่วนราชการและหน่วยงานในจังหวัดจัดการประชุมและส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสนับสนุนบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบาย การขับเคลื่อนโครงการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นสู่เมืองอัจฉริยะ ในปี พ.ศ. 2561 สามารถลดการใช้กระดาษได้ 452,250 แผ่น และในปี 2562 สามารถลดการใช้กระดาษได้ 543,839 แผ่น

- กลุ่มแม่บ้านโคกสว่าง หมู่ 1 ตำบลคอนนิม อำเภองาวใหญ่ จังหวัดขอนแก่น ได้นำระบบ “ไคเซ็น” (Kaizen) มาปรับใช้ในการควบคุมคุณภาพและการบริหารคุณภาพทั้งระบบเกี่ยวข้องกับการควบคุมกระบวนการคุณภาพตั้งแต่เริ่มต้นการผลิตจนกระทั่งผลิตสำเร็จ ซึ่งในการนำระบบ “ไคเซ็น” (Kaizen) มาปรับใช้ในกลุ่มที่เห็นตัวอย่างชัดเจนคือ การควบคุมการผลิตโดยการลดการสูญเสียของวัตถุดิบให้มีการสูญเสียน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่น การนำวัสดุมาทำเป็นแม่แบบในการขึ้นรูปผลิตภัณฑ์ข้าวแตนสมุนไพรแทนการปั้นด้วยมือของพนักงาน ซึ่งการขึ้นรูปผลิตภัณฑ์โดยการปั้นด้วยมือนั้นทำให้ข้าวเหนียวที่เป็นวัตถุดิบหลัก ดิมนือของพนักงานเกิดการสูญเสียมาก พอได้มีการนำระบบบริหารจัดการแบบระบบ “ไคเซ็น” (Kaizen) ได้มีการนำเอาท่อ PVC ขนาดต่าง ๆ มาทำเป็นแม่แบบเพื่อขึ้นรูปผลิตภัณฑ์ ทำให้การสูญเสียของวัตถุดิบหลักในขั้นตอนนี้แทบไม่มีทำให้กลุ่มสามารถลดต้นทุนในการซื้อข้าวเหนียวได้มากถึง 3,000-3500 บาท/เดือน และเครื่องมือที่ใช้ควบคุมการบริหารจัดการที่ได้ผลดีอีกอย่างคือ การบันทึกบัญชี รายรับ-รายจ่าย เป็นประจำทุกวันให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงรายได้ ค่าใช้จ่าย ต้นทุนการผลิต ที่เป็นจริง ซึ่งสามารถคำนวณค่าใช้จ่าย ต้นทุนการผลิต กำไร ได้ทันทีไม่ต้องรอจนขายสินค้าหมด

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

จังหวัดขอนแก่นมีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลัก ซึ่งมีการกำหนดตัววัดที่ส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข มีการกำกับติดตามเพื่อให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในตัววัดควบคุมกระบวนการ (Leading indicator) และตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการ (Lagging indicator) โดยแสดงผลลัพธ์ในหมวด 7.1-7.6

จังหวัดมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ เช่น กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า OTOP และ SMEs: พัฒนาคูณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์/พัฒนาและออกแบบบรรจุภัณฑ์สินค้าให้สอดคล้องตามความต้องการของตลาด (การออกแบบและจัดทำแบรนด์สินค้า) ตัวชี้วัดคือ ร้อยละผู้ประกอบการชุมชนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ร้อยละผลิตภัณฑ์ชุมชนได้รับการพัฒนาคูณภาพมาตรฐาน ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ คือ ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่และ OTOP ปีที่ผ่านมา และอัตราการขยายตัวมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเพิ่มขึ้น ในปีที่ผ่านมาจังหวัดมีผลงานที่โดดเด่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญคือ การจัดกิจกรรมครบรอบ 1 ปี ขอนแก่น: เมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่ และพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการสืบสานอนุรักษ์ศิลปผ้าถิ่นไทย ดำรงไว้ในแผ่นดิน ในงานเทศกาลไหมนานาชาติ ประเพณีผูกเสี่ยวและงานกาชาดจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2562 คณะกรรมการเพื่อขับเคลื่อนงานขอนแก่นเมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่มอบหมายภารกิจให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องร่วมกันขับเคลื่อนจัดงานโครงการสืบสานอนุรักษ์ศิลปผ้าถิ่นไทยดำรงไว้ในแผ่นดิน วันที่ 2 ธันวาคม 2562 บูรณาการจัดนิทรรศการผลงาน 26 อำเภอ รวม 405 กลุ่ม มีผู้ได้รับประโยชน์ 41,015 คน รายได้จากการจำหน่ายผ้าไหมผ้าฝ้าย 2,231,885,150 บาท สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติการสร้างความสามารถในการแข่งขัน/การแก้ปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคม

จังหวัดมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่โดยผ่านรูปแบบคณะกรรมการระดับจังหวัด และหน่วยงานต่าง ๆ และการบูรณาการการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก และมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัย โรคระบาด อุทกภัย ฝุ่นละอองขนาดเล็ก โดยจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น จะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น เช่น การป้องกันและลดอุบัติเหตุ การทบทวนแผนสำรองฉุกเฉิน ฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ซ้อมความเข้าใจความปลอดภัยจากการใช้ลิฟต์ เตรียมความพร้อมในการป้องกันภาวะฉุกเฉินและบรรเทาสาธารณภัยด้านการแพทย์และสาธารณสุข การเฝ้าระวังโรคระบาด และแผนรองรับภาวะฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ เช่น อุทกภัย การจรจร ฝุ่นละอองรวมถึงประเมินผลการฝึกซ้อมเพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสม การจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉินตาม “1 ระบบ 4 แนวทาง” ให้กับอำเภอ โดยมี ระบบบัญชาการเหตุการณ์ กำหนด 4 แนวทางสำหรับการปฏิบัติงาน คือ กำหนดผู้รับผิดชอบงาน กำหนดพื้นที่ปฏิบัติการ กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการหรือทรัพยากร และกำหนดช่องทางการสื่อสาร

ผลลัพธ์สำคัญในหมวด 7 ที่เป็นผลจากการดำเนินงานของหมวด 6

- มาตรการลดการใช้กระดาษ โดยใช้แอปพลิเคชัน EPAM เพื่อการประชุมในจังหวัดขอนแก่น (7.6)
- จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน (เช่น ระบบสูบน้ำด้วยพลังงานแสงอาทิตย์) (7.6)
- การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการด้านการประชาสัมพันธ์ (7.6)
- ร้อยละของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพมาตรฐานผ่านการรับรอง HA (7.6)
- ร้อยละผู้ป่วยที่มีระยะเวลารอคอยการได้รับเคมีบำบัดภายใน 6 สัปดาห์ (7.6)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.1.1 รายได้จากการจำหน่ายสินค้า OTOP	บาท	9,719,942,106 (25%)	5,754,740,863	7,775,953,685	9,998,869,096
7.1.2 ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยผ่านเกณฑ์ จปฐ.	ร้อยละ	100	98.46	99.53	99.72
7.1.3 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้มาเยี่ยมเยือน	ร้อยละ	5	11.05	2.92	5.41
7.1.4 ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามหลักการ	ร้อยละ	79.49 (ค่ามาตรฐาน)	82.22	80.82	91.42
		ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดการจัดการขยะมูลฝอยตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของจังหวัดขอนแก่น ขั้นต่ำร้อยละ 78.16 ค่าเป้าหมายมาตรฐานร้อยละ 79.49 และค่าเป้าหมายขั้นสูงร้อยละ 80.82 ผลการดำเนินงานจังหวัดขอนแก่นผ่านขั้นสูง			
7.1.5 ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์	ร้อยละ	54.96 (ค่ามาตรฐาน)	51.08	51.12	61.46
		ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดการจัดการขยะมูลฝอยตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ของจังหวัดขอนแก่น ค่าเป้าหมายขั้นต่ำร้อยละ 53.04 ค่าเป้าหมายมาตรฐานร้อยละ 54.96 และค่าเป้าหมายขั้นสูงร้อยละ 56.88 ผลการดำเนินงานจังหวัดขอนแก่นผ่านขั้นสูง			

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	ร้อยละ	85	84.50	92.90	92.51
7.2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ด้อยโอกาสที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ร้อยละ	85	85.07	85.07	94.13
7.2.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาล	ร้อยละ	85	89.48	90.55	88.50
7.2.4 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) จังหวัดขอนแก่น	คน	700	820	951	846
		ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทยกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 100 คน จังหวัดขอนแก่นกำหนดค่าเป้าหมายในปี 2562 จำนวน 700 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่กำหนดค่าเป้าหมาย 600 คน ผลการดำเนินการมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่จังหวัด 846 คน มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทุกอำเภอ 7,014 คน รวมทั้งจังหวัด 7,860 คน			
7.2.5 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมงานวันสงกรานต์	คน	400,000	458,233	413,186	400,616
		จำนวนผู้เข้าร่วมงานลดลง เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนวันจัดงาน โดยในปี 2560 ตอนคลื่นมนุษย์สุตราคู่จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 5-15 เมษายน 2560 ในปี 2561 จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 8-15 เมษายน 2561 และในปี 2562 ตอนคลื่นมนุษย์สุตราคู่จัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 8-15 เมษายน 2562			

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.3.1 จำนวนนวัตกรรมบริการสาธารณสุขที่นำมาใช้ในหน่วยงาน	เรื่อง	20	34	61	25
7.3.2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายนอก	คน	1	1	n/a	2 (นอ.ภูผาม่าน) (ปอ.ภูผาม่าน)
7.3.3 ร้อยละของข้าราชการที่มีผลการปฏิบัติงานราชการอยู่ในระดับดีเด่น (ข้อมูล 3 รอบ 1 ต.ค. 61-1 ต.ค. 62)	ร้อยละ	25	37.31	56.19	47.05
7.3.4 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (อปพร.)	คน	2000	2,423	2,265	1,389
7.3.5 ผลการประเมิน Happinometer ของบุคลากรในองค์กร	ร้อยละ	60	62.90	62.92	64.04

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.4.1 จำนวนหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ	หน่วยงาน	2	n/a	5	3
7.4.2 จำนวนหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการใสสะอาด (GECC)	หน่วยงาน	3	n/a	6	11
7.4.3 จำนวนประเภทผลงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยกย่องชมเชยจังหวัดเป็นต้นแบบ 4.0	ประเภทผลงาน	1	n/a	2 PMQA SMART CITY	3 PMQA 4.0 GECC SMART CITY
7.4.4 จำนวนชุมชนคุณธรรมต้นแบบ	ชุมชน	10	3	36	26
7.4.5 ร้อยละของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	ร้อยละ	85	82.21	86.94	85.69

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.5.1 อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	ร้อยละ	3	9.41	7.27	4.44
7.5.2 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	3	12.10	2.46	3.67
7.5.3 จำนวนผู้ผ่านการบำบัดฟื้นฟูยาเสพติดศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดขอนแก่น	ราย	957	694	1,002	959
7.5.4 จำนวนหมู่บ้าน/ชุมชนไม่มีปัญหายาเสพติด	หมู่บ้าน	2,063	1,908	2,469	2,063
7.5.5 อัตราการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก	จำนวนครั้ง	280	437	289	398

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
7.6.1 มาตรการลดการใช้กระดาษ โดยใช้แอปพลิเคชัน EPAM เพื่อการประชุมในจังหวัดขอนแก่น	แผ่น	330,000	n/a	452,250	543,839
7.6.2 จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน (เช่น ระบบสูบน้ำด้วยพลังงานแสงอาทิตย์)	แห่ง	37	236	37	125
7.6.3 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการด้านการประชาสัมพันธ์	ร้อยละ	80	70	80	90
7.6.4 ร้อยละของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพมาตรฐานผ่านการรับรอง HA	ร้อยละ	100	90.91	100	100
7.6.5 ร้อยละผู้ป่วยที่มีระยะเวลารอคอยการได้รับเคมีบำบัดภายใน 6 สัปดาห์	ร้อยละ	80	79	81.82	81.36