

นวัตกรรมจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาระบบบำนาญและสวัสดิการการรักษาพยาบาล : กรณีศึกษาสำนักงานตำรวจจังหวัดสงขลา

Innovative management approaches to address problems in pension systems and healthcare benefits
: A case study of the Songkhla Provincial Police.

ณ ตำรวจจังหวัดสงขลา **ระยะเวลา** 3 พฤศจิกายน 2568- 20 กุมภาพันธ์ 2569

ที่มาและความสำคัญ

- ระบบเดิมก่อนการพัฒนาระบบบำนาญและสวัสดิการการรักษาพยาบาลประสบปัญหาหลายด้าน เช่น ขาดมาตรฐานกลาง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานสูงและผู้มีสิทธิได้รับความเดือดร้อนจากความล่าช้า จากปัญหาดังกล่าว กระทรวงการคลังจึงพัฒนาระบบบำนาญและสวัสดิการการรักษาพยาบาล (Digital Pension) โดยบูรณาการฐานข้อมูลภาครัฐและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกขั้นตอนเพื่อเพิ่มความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปัจจุบันระบบดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนและต้นทุน เพิ่มความถูกต้องของ ข้อมูล และยกระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการบำนาญหลังเกษียณผ่านการได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างเหมาะสม จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาวัฏจักรการจัดการดังกล่าวในกรณีศึกษาสำนักงานตำรวจจังหวัดสงขลา เพื่อวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการพัฒนา และเสนอข้อปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษานวัตกรรมจัดการที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาระบบบำนาญและสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการ

ดำเนินการศึกษาโดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และตีความร่วมกับแนวคิดนวัตกรรมจัดการภาครัฐ ผ่านรูปแบบ “บทความวิชาการ”

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรจัดอัตรากำลังบุคลากรให้เพียงพอกับการกิจและปริมาณงาน
- 2.ควรปรับปรุงระบบกำกับติดตามและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพ
- 3.ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย สำหรับการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเภทปัญหา
- 4.ควรจัดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานให้เพียงพอและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- 5.ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้นวัตกรรมจัดการเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน
- 6.ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันให้มีความเสถียร ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อนำระบบบำนาญและสวัสดิการการรักษาพยาบาลในปัจจุบันสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาระบบบำนาญและสวัสดิการการรักษาพยาบาลแบบดั้งเดิมที่มีปัญหาได้คือ

1.นวัตกรรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร

- จากระบบเอกสารกระดาษมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงข้อมูลในระบบเดียวกัน ทำให้ขั้นตอนมีมาตรฐาน ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้
- ด้านการบริการ ส่งผลให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน
 - ด้านเทคโนโลยี บุคลากรได้พัฒนาทักษะการใช้ระบบดิจิทัล ทำงานได้คล่องตัว ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน

2.นวัตกรรมช่วยลดขั้นตอนการทำงาน

- ด้านกระบวนการสามารถยื่นคำร้อง ตรวจสอบสิทธิ และอนุมัติผ่านระบบออนไลน์ ลดขั้นตอนการตรวจสอบและการกรอกข้อมูลซ้ำ
- ด้านบริการ ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะและดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ลดการเดินทางและลดการรอคอย
- ด้านเทคโนโลยี การใช้ฐานข้อมูลดิจิทัลช่วยให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันอย่างถูกต้อง สนับสนุนการทำงานแบบไร้เอกสาร

3.นวัตกรรมช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

- ด้านกระบวนการที่ลดระยะเวลาการพิจารณาและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้
- ด้านบริการที่ประชาชนเข้าถึง ข้อมูลได้ง่าย ลดความแออัดในหน่วยงาน
- ด้านเทคโนโลยีที่ช่วยประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติ ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วกว่าระบบเดิม

4.นวัตกรรมช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน

- ด้านกระบวนการลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารและงานซ้ำซ้อน
- ด้านบริการลดภาระงานหน้าห้องบริการและลดต้นทุนแฝงจากความผิดพลาด
- ด้านเทคโนโลยีช่วยควบคุมงบประมาณ ลดความเสี่ยงจากการจ่ายเงินผิดพลาดหรือการทุจริต

5.นวัตกรรมช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

- ด้านกระบวนการลดความผิดพลาดจากการคำนวณและการกรอกข้อมูลด้วยมือ
- ด้านบริการทำให้ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์อย่างครบถ้วนและเป็นธรรม
- ด้านเทคโนโลยีมีระบบตรวจสอบความถูกต้องอัตโนมัติ สํารองและจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย

