

เอกสารวิชาการ
เรื่องที่ 1

การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์

โดย
นายสมเกียรติ กรอบแก้ว

เลขทะเบียนวิชาการ :

สถานที่ดำเนินการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์

ระยะเวลาดำเนินการ : เมษายน 2563 – มีนาคม 2564

การเผยแพร่ : เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์

<https://manage.dld.go.th/index.php/th/>

การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์

นายสมเกียรติ กรอบแก้ว¹

บทคัดย่อ

กรมปศุสัตว์ ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ของกรมปศุสัตว์ให้เกิดการบูรณาการและมีความ สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตลอดจนมีผลิตภาพ ที่สูงขึ้น โดยการสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมี ทักษะในการพัฒนาองค์การทั้งระดับองค์การและหน่วยงาน อย่างเป็นระบบถูกต้องตามหลักวิชาการ

จากการศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์ ได้ให้ ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการของ กรมปศุสัตว์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปศุสัตว์ อย่างน้อยประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ 1) เกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ 3) ผู้บริโภค 4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความสำคัญต่อการออกแบบ ระบบงานและการจัดการกระบวนการเป็นอย่างไร เนื่องจากกระบวนการและกระบวนการมีผลโดยตรงต่อ คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ (ที่ดิน อาคาร สถานที่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ทรัพยากรพันธุกรรม) และงบประมาณ เป็นต้น รวมทั้งได้จัดโครงการรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards) เพื่อสร้างบรรยากาศและแรงจูงใจให้แก่บุคลากรและหน่วยงานภายในของกรม ปศุสัตว์ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการ บริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์” ให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนด และนำไปขยายผล โดยส่งสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ซึ่งเป็นรางวัลระดับประเทศ ที่จัดโดย สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นประจำทุกปี และจากการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้กรมปศุสัตว์ได้รับรางวัล บริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563 จำนวน 33 รางวัล

¹ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	3
การบริการและคุณภาพการให้บริการ	3
การจัดการกระบวนการ	6
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	10
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	13
รางวัลบริการภาครัฐ	17
บทที่ 3 การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์	19
ข้อมูลพื้นฐาน	19
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	21
การออกแบบระบบงานและการจัดการกระบวนการ	23
การป้องกันข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	31
การรองรับภาวะฉุกเฉิน	32
การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	33
ความสำเร็จของการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	58
การพัฒนาระบบการผลิตโคนม	58
การพัฒนาระบบการขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ	64
การสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์	71
บทที่ 5 บทสรุป ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	77
บรรณานุกรม	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3-1 แสดงบริการที่ส่งมอบ และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	22
ตารางที่ 3-2 แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการ สนับสนุน	29
ตารางที่ 3-3 ผลงานของกรมปศุสัตว์ที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563	35

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2-1 สามส่วนหลักของกระบวนการ	8
ภาพที่ 2-2 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในเชิงระบบ	12
ภาพที่ 3-1 แสดงกระบวนการหลัก กระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ของกรมปศุสัตว์	24
ภาพที่ 3-2 จัดกระบวนการของกรมปศุสัตว์	30
ภาพที่ 3-3 การมอบรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards)	34
ภาพที่ 4-1 แสดงแผนการปรับปรุงพันธุ์โคนมพันธุ์ TH	59
ภาพที่ 4-2 ระบบ Dairy Platform (3i)	62
ภาพที่ 4-3 ขั้นตอนการออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ	65
ภาพที่ 4-4 ขั้นตอนการให้บริการ e-Privilege Permit	68
ภาพที่ 4-5 ระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ผ่าน QR Code	71
ภาพที่ 4-6 การดำเนินโครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK)	72
ภาพที่ 4-7 ขั้นตอนการรับรองสถานที่จำหน่ายปศุสัตว์ OK	73

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา ระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความ คุ่มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ เพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการ บริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของ ภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิต รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลใน สังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการงาน แห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการ แข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้รับ การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

กรมปศุสัตว์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการปรับปรุง พัฒนาและยกระดับคุณภาพการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่ม โดยการลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การในภาพรวม ทำให้การดำเนินงานของกรมปศุสัตว์มี ความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบและนำไปสู่การเป็นองค์การคุณภาพในระดับสากล ส่งผลให้กรมปศุสัตว์ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563 จำนวน 33 รางวัล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและกระบวนการสมัครรางวัล
2. เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร สามารถนำไปสู่การต่อยอดได้ในหลากหลายมิติ เช่น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนากระบวนการ การพัฒนาระบบหรือยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสร้างสรรค์นวัตกรรม การบูรณาการ เป็นต้น เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร
3. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในการขับเคลื่อนหรือการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเกิดความยั่งยืน

ขอบเขตการดำเนินการ

การศึกษาคั้งนี้ ได้ใช้รายละเอียดผลงานของกรมปศุสัตว์ ที่ได้รับรางวัลการบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563 เป็นแนวทางการศึกษา

วิธีการดำเนินการ

- 1) ศึกษาและทำความเข้าใจบริบทของกรมปศุสัตว์
- 2) ศึกษาเกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
- 3) การประเมินกระบวนการงานของกรมปศุสัตว์ เพื่อค้นหากระบวนการที่มีศักยภาพ ได้แก่ กระบวนการที่มีผู้รับบริการชัดเจน และมีผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบที่ชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก
- 4) ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินรางวัล
- 5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดของเกณฑ์รางวัลประเภทต่างๆ เพื่อสมัครรางวัล และวางแผนเตรียมการนำเสนอผลงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) ต่อผู้ตรวจประเมินรางวัล
- 6) สรุปบทเรียนเกี่ยวกับการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและกระบวนการสมัครรางวัล
2. ได้องค์ความรู้ที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร สามารถนำไปสู่การต่อยอดได้ในหลากหลายมิติ เช่น การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนากระบวนการ การพัฒนาระบบหรือยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสร้างสรรค์นวัตกรรม การบูรณาการ เป็นต้น เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร
3. เป็นเครื่องมือและแนวทางในการขับเคลื่อนหรือการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเกิดความยั่งยืน

บทที่ 2

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐต้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่จะต้องได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการต่าง ๆ จึงต้องเร่งพัฒนา รูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในเรื่องเกี่ยวกับ วิชาชีพเฉพาะทางและการบริหารจัดการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

1. การบริการและคุณภาพการให้บริการ
2. การจัดการกระบวนการ
3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
5. รางวัลบริการภาครัฐ

การบริการและคุณภาพการให้บริการ

การบริการ¹ เป็น หัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพราะ คุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักรบบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบ ในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่าง ที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ ตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์กรโดยรวม

มุมมองการให้บริการของภาคเอกชน เป็นแนวคิดหลักในการปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐ ในปัจจุบัน กำหนดให้ “การบริการ” เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือ เกือบจะทันทีทันใดที่การให้บริการเกิดขึ้น สิ่งที่แตกต่างกันหลักการให้บริการขององค์กรเอกชนและรัฐบาล นั้นคือ องค์กรเอกชนเน้นการบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การตรงต่อเวลา
- 2) ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
- 3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกฎระเบียบมาก จนทำให้ละเลยวัตถุประสงค์ สามารถ ปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
- 4) ความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มอย่างเจาะจง

¹ วิพุธ อ่องสกุล, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน , (กรุงเทพฯ สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง, 2548), 18-20.

5) ความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ยืดรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม ไม่ยึดรายละเอียดของงานจนไม่ยอมทำงานอื่นที่นอกเหนือจากงานของตน มีการพลวัตในนโยบายการบริการ โดยมีนโยบายออกมาอย่างเจาะจง และปรับให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

คุณภาพของการบริการ ในภาคเอกชนสามารถวัดคุณภาพของการบริการได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้นและวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีชี้วัดความพอใจของลูกค้า” หรือค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในการบริการที่ได้รับ

มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ที่มักจะหมายถึงการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่บริการของรัฐมีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การบริการน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึงหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการกำหนดไว้ 10 เกณฑ์ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพ
- 2) คุณภาพ
- 3) ความทั่วถึง
- 4) ความเสมอภาค
- 5) ความเป็นธรรม
- 6) การตอบสนองความต้องการ
- 7) การตอบสนองความพึงพอใจ
- 8) ความต่อเนื่อง
- 9) ความสะอาด
- 10) ความพร้อมในการให้บริการ

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์ ต่างมีความหมายมีตัวชี้วัดและมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชน ซึ่งคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

จากมุมมองการให้บริการของภาคเอกชนและมุมมองการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้การบรรลุวัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยนระบบราชการให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และมุ่งเน้นผลงาน จึงควรนำแนวคิดจากมุมมองของทั้งภาคเอกชนและภาครัฐมาปรับประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยทั่วไปผู้รับบริการมีความต้องการที่รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่น และมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้อง

สนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการโดยตรงจากคำพูด บอกรัก หรือตั้งสมมติฐานเองว่าผู้ให้บริการต้องทราบ ความคาดหวังของผู้รับบริการแยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาค้นหาได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

2) ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

3) ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบ ปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์ สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

ผู้รับบริการจากหน่วยงานราชการก็มีความคาดหวัง ที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกันกับการบริการจากภาคเอกชน และหน่วยงานราชการก็ต้องสนองความต้องการในทุกด้านเช่นเดียวกัน คือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็ต้องให้ได้รับสิ่งดี ๆ เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1) ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

2) การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

- 8) ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการ เป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดของระบบบริหารคุณภาพ เพราะกล่าวถึงวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการกำหนดกระบวนการหลัก (กระบวนการสร้างคุณค่า) และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญๆ ทั้งหมด ที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการเอง รวมทั้งการติดตามควบคุมดูแลให้กระบวนการเหล่านี้ดำเนินการ ตามแผนงานและมาตรฐานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไปกระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ในบางสถานการณ์กระบวนการอาจต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่กำหนดไว้ชัดเจน ในกรณีที่เป็น การให้บริการ “กระบวนการ” จะมีลักษณะกว้างๆ เช่น บอกว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งอาจรวมถึงขั้นตอนที่พึงประสงค์หรือคาดหวัง หากขั้นตอนนั้นสำคัญอย่างยิ่งการให้บริการต้องให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวด้วย และต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเกิดขึ้นด้วย

การจัดการกระบวนการ (Process Management) คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงาน ได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์การ แต่เนื่องจากพื้นฐานทั่วไปขององค์การถูกออกแบบมาตามสายงาน (Functional Design) จึงทำให้การทำงานและการส่งการเป็นไปลักษณะแนวตั้ง ในขณะที่กระบวนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการเป็นไปในแนวขวาง การจัดการกระบวนการจะช่วยให้แนวคิดในการบริหารกระบวนการอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหลักและทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

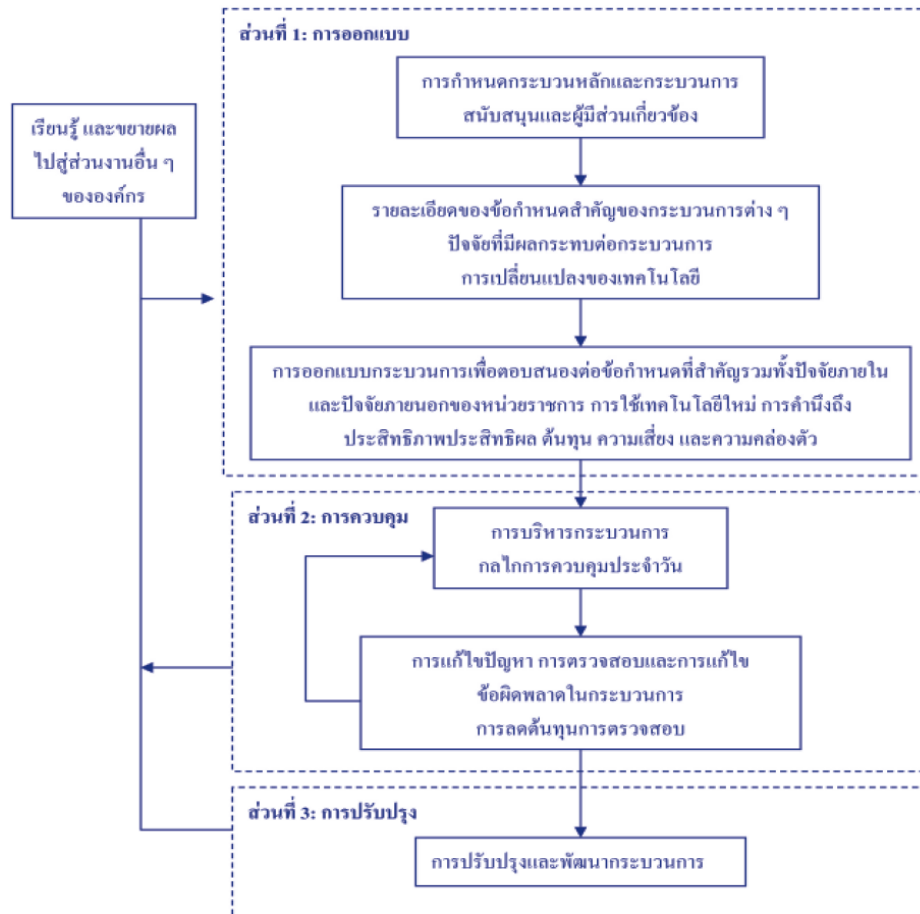
ส่วนราชการมีการกำหนดพันธกิจหลักตามกฎกระทรวงและประกาศจัดตั้งในพระราชกฤษฎีกาต่าง ๆ อยู่แล้ว แต่ในการดำเนินการเพื่อตอบสนองพันธกิจดังกล่าวนี้ต้องอาศัยระบบงาน และกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อรองรับให้เกิดผล กระบวนการเหล่านี้มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของการทำงานของแต่ละส่วนราชการ ซึ่งไม่เพียงมุ่งเน้นการบริการประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ และการประสานงานกับส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการกระบวนการทั้งหมดในองค์การจึงแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการหลักของส่วนราชการที่สร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและแก่ส่วนราชการเอง เป็นงานหลักที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การหรือการใช้ทรัพยากรที่สำคัญ แต่เนื่องจากกระบวนการทำงานนั้นมีธรรมชาติที่เป็นการดำเนินการแบบคร่อมสายงาน (Cross-functional) และเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จึงต้องมีวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าขึ้น ซึ่งอาจขึ้นกับปัจจัยสำคัญที่องค์การกำหนดขึ้น เช่น พันธกิจหลักตามกฎหมาย ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน ความคล่องตัวในการดำเนินงาน เป็นต้น การคำนึงถึงวิธีการในการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่านี้ช่วยให้ส่วนราชการพิจารณาทบทวนอยู่เสมอว่ากระบวนการใดยังคงคุณค่าและตอบสนองพันธกิจหลักขององค์การอยู่หรือไม่ หากไม่ตอบสนองอีกต่อไปอาจหมายถึงว่ากระบวนการนั้นไม่ได้เป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ และอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบงานภายใน ดังนั้นกลไกที่สำคัญในการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า คือ การนำเอากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม (การมีส่วนร่วมของประชาชน) ในการให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำข้อกำหนด ออกแบบ วางระบบ และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ บุคลากร และการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น งานด้านการเงินและการบัญชี งานการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านบริหารโครงการ งานบริหารทั่วไป เป็นต้น กระบวนการสนับสนุนเป็นกระบวนการภายในขององค์การที่เกิดขึ้นจากความต้องการภายใน เพื่อเกื้อหนุนให้งานหลักและพันธกิจขององค์การมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จริงอยู่แม้กระบวนการสนับสนุนจะไม่ใช่กระบวนการที่สร้างคุณค่าโดยตรงต่อผู้รับบริการหรือสร้างรายได้หลักให้กับหน่วยงาน แต่จะเป็นส่วนที่ช่วยกระบวนการหลักสามารถทำงานได้ด้วยความสะดวกมากขึ้น ตัวอย่างเช่น กระบวนการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็วฉับไวถูกต้องของสถาบันวิจัย จะช่วยให้นักวิจัยสามารถซื้ออุปกรณ์การวิจัยได้รวดเร็วและช่วยให้มีเวลาในการทำวิจัยได้มากขึ้น หรือการจัดโครงการอบรมที่เน้นประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนราชการ จะช่วยเพิ่มทักษะในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานระยะยาว เป็นต้น กระบวนการสนับสนุนนี้อาจมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณค่าที่มีต่อส่วนราชการนั้น ๆ และไม่ควรเป็นกระบวนการที่สร้างภาระหรือปัญหาให้พันธกิจหลักของส่วนราชการนั้น

แนวคิดในการจัดการกระบวนการ เป็นการพิจารณากระบวนการทั้งหลายภายในส่วนราชการที่ดำเนินการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการออกแบบซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของกระบวนการนั้น มีผลอย่างยิ่งต่อการบริหารกระบวนการ หากออกแบบกระบวนการโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนแล้ว ย่อมเป็นการยากที่แก้ไขกระบวนการที่ด้อยประสิทธิภาพเหล่านั้นให้บรรลุผลได้ หนึ่งในเงื่อนไขสำคัญคือการได้มาของข้อกำหนดต่าง ๆ ในการออกแบบ ซึ่งนอกจากจะเกี่ยวข้องกับการสำรวจและการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการแล้ว ยังรวมถึงวิธีการในการค้นหาความต้องการจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ เพื่อมาแปลความเป็นข้อกำหนดในการออกแบบระบบงานต่าง ๆ ตลอดจนการพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการต่าง ๆ ดังกล่าว การบริหารกระบวนการหรือการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการออกแบบ ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น การติดตามควบคุมดูแล การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้

กระบวนการต่าง ๆ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ถ้าหากมองในภาพรวมแล้วอาจกล่าวได้ว่าการจัดกระบวนการแบ่งออกเป็นสามส่วนหลักๆ คือ การออกแบบ การควบคุม และการปรับปรุง ดังแสดงในภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 สามส่วนหลักของกระบวนการ

การออกแบบกระบวนการ หมายถึง การออกแบบขั้นตอน อุปกรณ์ เครื่องมือ และแนวทางในการดำเนินการและวิธีการในการควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ตอบสนองต่อข้อกำหนดของการออกแบบและวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ซึ่งในการออกแบบกระบวนการ นอกจากพิจารณาข้อกำหนดของกระบวนการแล้ว ควรพิจารณาข้อจำกัดและปัจจัยอื่น ๆ ของส่วนราชการ ดังนี้

- องค์กรความรู้ของส่วนราชการ
- ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
- เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของส่วนราชการ

ทั้งนี้เพื่อนำเอาองค์ความรู้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ของทุกส่วนงานมาใช้ให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งข้อกำหนดด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้แก่ รอบเวลา ขั้นตอน ผลิตภาพ ความประหยัด ความคุ้มค่า มาใช้ประกอบในการออกแบบข้อมูลดังกล่าวนี้ เกิดจากการรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลการทำงานในอดีตที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ ดังนั้น การออกแบบจึงรวมถึงการออกแบบใหม่ ของกระบวนการทำงานเดิม เพื่อปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น การออกแบบกระบวนการงานจึงขึ้นกับความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์และบริการของส่วนราชการ

การควบคุมกระบวนการ ในการออกแบบกระบวนการแม้ส่วนราชการจะมีวิธีการแปลงข้อมูลของผู้ใช้งานและความต้องการออกมาเป็นข้อกำหนดในการออกแบบได้ดีเพียงใดก็ตาม แต่ที่สำคัญมากกว่า คือ การบริหารกระบวนการและติดตามควบคุมจนเกิดผลลัพธ์ตามที่ได้ออกแบบและวางแผนไว้ ซึ่งในการจัดการกระบวนการทำงานนั้น ส่วนสำคัญที่สุดคือการควบคุมดูแลกระบวนการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ โดยหลักการแล้วกลไกการควบคุมนี้มีไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งหากระบุไว้ไม่ครบถ้วนเพียงพอย่อมเป็นสาเหตุแห่งปัญหาที่จะเกิดตามมา แต่ในทางกลับกัน หากกลไกการควบคุมมีมากเกินไป นอกจากจะไม่เกิดประสิทธิภาพและประหยัดแล้ว ในบางครั้งก็ไม่บรรลุผลงานตามความต้องการ ดังนั้นในการออกแบบแผนควบคุมจึงต้องตระหนักถึงความสมดุลดังกล่าว

การปรับปรุงกระบวนการ เป็นส่วนประกอบสำคัญในการจัดการกระบวนการ เป็นการบริหารงานตามแนวคิด P-D-C-A หรือ Plan-Do-Check-Act ซึ่งเป็นวงจรของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหลักการพื้นฐานของการพัฒนาและเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การปรับปรุงกระบวนการมีทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและแบบก้าวกระโดด อย่างไรก็ตามการปรับปรุงต่าง ๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นแก่ผู้รับบริการและประชาชน ซึ่งดูจากผลลัพธ์ของตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลไกการปรับปรุงที่สมบูรณ์นั้น ควรมีการบูรณาการกันในทุกระดับชั้น กล่าวคือ มีการปรับปรุงในระดับกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานประจำวัน ในระดับกระบวนการหรือกระบวนการงานและในระบบงาน ซึ่งการปรับปรุงทั้งหลายจะมีความต่อเนื่องได้ขึ้นกับปัจจัยสำเร็จ ดังต่อไปนี้

1) ความใส่ใจและความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงที่ต้องการเห็นการปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในทุกระดับ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาวางแผนระบบการปรับปรุงในภาพรวมและขับเคลื่อนการปรับปรุงให้เกิดทั่วทั้งองค์การ โดยกระบวนการและกลวิธีต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2) ความชัดเจนของเป้าหมายในการปรับปรุงและทิศทางที่ส่วนราชการต้องการจะพัฒนา ไปถึงเป้าหมายนี้ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอไปยังบุคลากรทุกส่วน

3) เป้าหมายการปรับปรุงส่วนราชการต้องเป็นส่วนสำคัญที่ระบุอยู่ในแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดในการปรับปรุงประจำปี

4) มีการติดตามแผนงานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีกลไกในการแก้ปัญหา

5) แรงจูงใจและความพร้อมของบุคลากรในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพื้นฐานความรู้ของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคและเชิงบริหาร

การปรับปรุงกระบวนการอาจเกิดขึ้นได้ทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและแบบก้าวกระโดด ที่สำคัญคือผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการควรคิดวิธีการยกย่องเชิดชูและให้กำลังใจกับบุคลากรที่สร้างความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้และสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับปรุงทั่วทั้งองค์การ ซึ่งผลจากการปรับปรุงควรรวบรวม

เป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการความรู้ของส่วนราชการ และนำไปถ่ายทอดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และขยายผลทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่นวัตกรรมในที่สุด

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อการปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิผลของส่วนราชการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมเป็นการรับเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้เพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่ ซึ่งนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับองค์กร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การดำเนินการ การประเมินผลและการเรียนรู้ แม้ว่านวัตกรรมมักจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีก็ตาม แต่นวัตกรรมยังครอบคลุมถึงกระบวนการหลักๆ ของส่วนราชการซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงด้วย ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดหรือด้วยการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลที่ได้

นวัตกรรมภาครัฐ คือ แนวคิด วิธีการ และกระบวนการใหม่ ๆ ในการจัดการองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือ ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งนวัตกรรมก็ไม่ได้มีเพียงประเภทใดประเภทหนึ่ง แต่กระจายอยู่ในหลายประเภท ดังนี้

1) นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ (Policy Innovation) เป็นการคิดค้น ออกแบบ หรือ กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ใหม่ขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์หรือวางทิศทางใหม่ในการพัฒนาองค์กร

2) นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ (Service and Product Innovation) เป็นการออกแบบ กระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ เช่น การพัฒนาบัตรประจำตัวประชาชน แบบ Smart Card และหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

3) นวัตกรรมด้านรูปแบบการให้บริการ และการส่งมอบงาน (Delivery Innovation) เป็นการออกแบบและพัฒนาการให้บริการหรือการติดต่อกับประชาชน เช่น การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

4) นวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหารองค์กร (Process and Organization Innovation) เป็นการออกแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการภายในใหม่ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาแนวทางการบริหารงบประมาณหรือการบริหารงานบุคคล

5) นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ (Process Interaction Innovation) เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาระบบความสัมพันธ์เชิงอำนาจหน้าที่กับภาคส่วนอื่น ๆ ขึ้นใหม่ เช่น การพัฒนากระบวนการให้บริการในงานที่สัมพันธ์กันอย่างครบวงจร

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยได้ดำเนินการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเกณฑ์ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

องค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความทันสมัย ตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การของหน่วยงานภาครัฐ

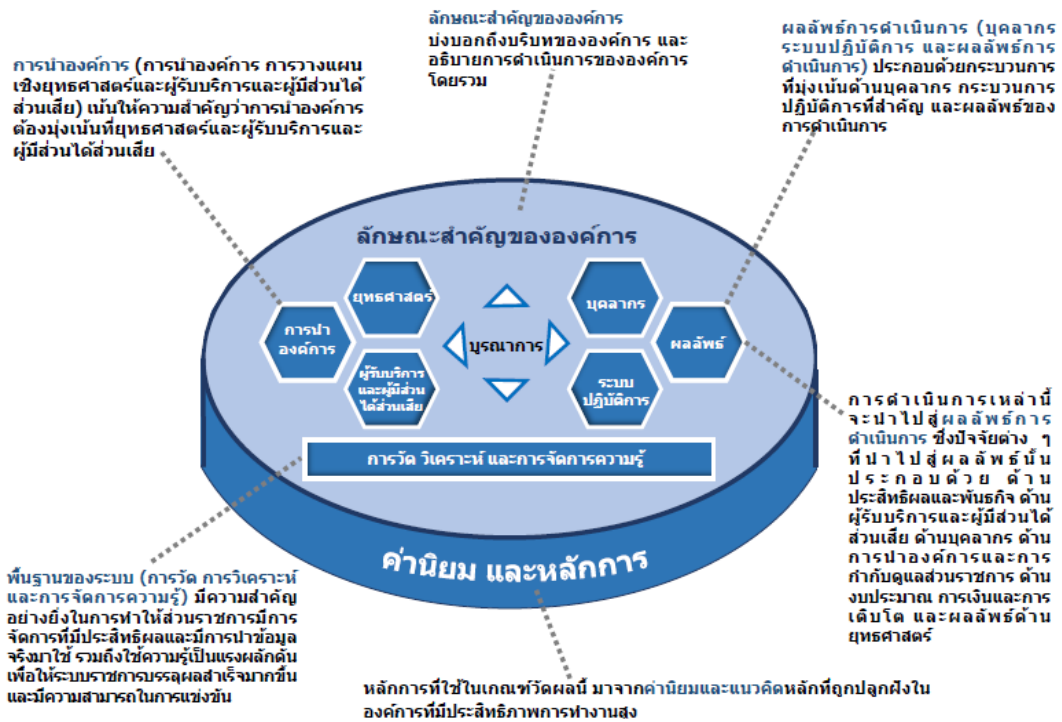
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ และเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้เกิดความสอดคล้องกันของแผน กระบวนการการตัดสินใจ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ การนำเกณฑ์นี้ไปใช้จะช่วยทำให้ส่วนราชการสามารถประเมินองค์การตนเองได้อย่างรอบด้านว่าขณะนี้ สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และต้องการมุ่งไปทางใด เกณฑ์นี้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกภาคส่วนของระบบ บริหารงาน การพัฒนาปรับปรุง กระบวนการและผลลัพธ์ โดยตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core Value) 11 ประการ ดังนี้

- 1) การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
- 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน
- 3) การเรียนรู้ขององค์การและของระดับบุคลากร
- 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย
- 5) ความสามารถในการปรับตัว
- 6) การมุ่งเน้นอนาคต
- 7) การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
- 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- 11) มุมมองในเชิงระบบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 7 ด้านในการบริหาร และดำเนินงานของส่วนราชการ ได้แก่

- 1) การนำองค์การ
- 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 5) การมุ่งเน้นบุคลากร
- 6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
- 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ



ภาพที่ 2-2 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในเชิงระบบ

คำถามเหล่านี้ผู้เกี่ยวข้องกันเป็นกรอบการบริหารผลการดำเนินการที่มีการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว การตอบคำถามเหล่านี้จะช่วยให้ส่วนราชการจัดการเรื่องทรัพยากรให้สอดคล้องกัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาส ในการพัฒนา การปรับปรุงการสื่อสาร การเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จ รวมถึงบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ท้ายที่สุดแล้ว ส่วนราชการจะก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศโดย

- ส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน และความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ
- มีการปรับปรุงและเกิดการเรียนรู้ของส่วนราชการ และ
- บุคลากรทุกระดับในส่วนราชการมีการเรียนรู้และพัฒนา

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งส่วนราชการ จากตัววัดที่ได้มาจากกระบวนการ ของส่วนราชการที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องโดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้นตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความมุ่งหมายที่

แน่ชัดและเป็นที่ยอมรับทั่วทั้งองค์การ ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัว การสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เป็นเรื่องที่ยังลึกลงไปในโครงสร้างที่บูรณาการ กันระหว่างค่านิยมหลักและลักษณะสำคัญขององค์การ เกณฑ์ แนวทางการให้คะแนน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ เหตุปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงข้ามกระบวนการระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ ซึ่งความเชื่อมโยงนี้จำเป็นต้องมี การปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา เมื่อใช้เกณฑ์นี้ ข้อมูลป้อนกลับ ระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ จะช่วยให้เกิดวงจรแห่งการลงมือพัฒนา 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การออกแบบและเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัด ที่มีประสิทธิผล (แนวทาง-Approach)
- 2) การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การนำไปสู่การปฏิบัติ-Deployment)
- 3) การติดตามประเมินความก้าวหน้า การเก็บและแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้-Learning)
- 4) การปรับแผนบนพื้นฐานของสิ่งที่พบจากการประเมินและผลการดำเนินการของส่วนราชการ การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน รวมทั้งการเลือกตัววัดของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (บูรณาการ-Integration)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวด 6 การปฏิบัติการ ได้กล่าวถึงวิธีการที่ส่วนราชการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ การออกแบบ และการส่งมอบผลผลิตและบริการ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อบรรลุความสำเร็จ และเพื่อความยั่งยืนของส่วนราชการ โดยแบ่งเป็น

- 1) กระบวนการทำงาน โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการกระบวนการ นวัตกรรม และเครือข่ายอุปทาน เพื่อการบรรลุพันธกิจและการบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ๆ ของส่วนราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อบรรลุความสำเร็จและสร้างความยั่งยืนให้ส่วนราชการ
- 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นวิธีการที่ส่วนราชการทำให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยต่อข้อมูลและสารสนเทศสำคัญขององค์การ และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยของสถานที่ทำงานและส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวดที่ 7 ถูกกำหนดขึ้นให้เป็นแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาที่แท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เป็นการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ โดยเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 37 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

“ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาหรือกำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ เพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้”

นอกจากนั้นในการบริการประชาชน หน่วยงานของรัฐยังสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2) การจัดระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ คือ ระบบการเก็บรวบรวมประมวลผลและแจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร โดยการนำข้อมูลที่ได้มาผสมผสานกับความเห็น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ลงไปเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ

ตามพระราชกฤษฎีกา หมวด 7 กำหนดเป้าหมายให้มีการส่งเสริมส่วนราชการพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้มุ่งหมายให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 39 และ 40 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ มาตรา 39 ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นด้วย และมาตรา 40 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อส่วนราชการได้ทุกแห่ง

ดังนั้น หน้าที่หลักในการดำเนินการของส่วนราชการให้เป็นไปตามบทบัญญัตินี้ คือ ต้องจัดให้มีระบบสารสนเทศตามภารกิจของตน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยระบบนั้นต้องเชื่อมโยงกับให้มีระบบกลางที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3) การรับฟังข้อร้องเรียน

การรับฟังข้อร้องเรียน คือ การจัดระบบหรือกระบวนการและวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการของรัฐ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ส่วนราชการทราบถึงความต้องการของประชาชนและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการนั้นๆ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามบัญญัติมาตรา 38 มาตรา 41 และมาตรา 42 ของพระราชกฤษฎีกา โดยมีสาระดังนี้

มาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

มาตรา 41 กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

มาตรา 42 กำหนดให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ พิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ ในการนี้ อาจมีการร้องเรียนต่อ ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาและแจ้งให้ส่วนราชการแก้ไขได้

ดังนั้น การรับคำถามหรือคำร้องเรียน และการตอบคำร้องเรียนแก่ประชาชนเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อมุ่งหวังตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้ถือเป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ในการดำเนินการเสนอแนะหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับอุปสรรคหรือความยุ่งยากในการใช้บริการรัฐ จากการปฏิบัติราชการ จากบุคคลใดในกระบวนการนั้นก็ตามไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหา เพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งต้องมีการทบทวนแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

4) การเปิดเผยข้อมูล

การให้บริการของส่วนราชการเป็นการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ดังนั้น ประชาชนจึงมีสิทธิที่จะตรวจสอบข้อมูลและการดำเนินการของภาครัฐได้ ส่วนราชการจึงมีความจำเป็นต้องมีความโปร่งใสและให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ข้อมูล และการดำเนินการของส่วนราชการ โดยมีระบบการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งบทบัญญัติมาตรา 43 และมาตรา 44 ของพระราชกฤษฎีกา โดยมีสาระดังนี้

มาตรา 43 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป การกำหนดให้เป็นความลับ จะกระทำได้เฉพาะมีเหตุตามที่กำหนดไว้เพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน

มาตรา 44 กำหนดให้ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความ หรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับควบคุมโดยกฎหมาย

กล่าวโดยสรุปคือ การเปิดเผยข้อมูล เป็นการจัดระบบการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติของส่วนราชการนั้น เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ระบบในที่นี้รวมถึงประเภทของข้อมูลที่เปิดเผยได้ และวิธีการเปิดเผยข้อมูล และต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมในการได้รับข้อมูลที่เปิดเผย โดยต้องระวังไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศชาติ และทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย

5) การปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีความซับซ้อนและมีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก ในบางสถานการณ์อาจทำให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนหรือล่าช้าในการปฏิบัติงานทั้งต่อส่วนราชการด้วยกันเองหรือระหว่างส่วนราชการกับประชาชน การรับฟังข้อร้องเรียนทั้งจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน ทำให้ส่วนราชการรู้ถึงปัญหาในเรื่องของกฎหรือระเบียบที่ทำให้การทำงานมีความล่าช้าหรือข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่

ดังนั้น การอำนวยความสะดวกด้วยการแก้ไขกฎ ระเบียบ เป็นการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานให้เหมาะสม โดยขจัดอุปสรรคที่เกิดจาก กฎ ระเบียบของหน่วยงานนั้น ในการบริการประชาชน หรือระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เป็นกฎหมายกลางที่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐได้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้งการให้ประทานบัตร และการให้อาญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎ หน่วยงานของรัฐนั้นโดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ (มาตรา 3 มาตรา 4 และ มาตรา 5) ยกเว้นแต่เรื่องดังต่อไปนี้ไม่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่

- 1) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี
- 2) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์
- 3) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
- 4) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน
- 6) การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดที่ได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ในมาตรา 4 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดำเนินการตามวาระหนึ่ง อย่างน้อยต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- 1) การนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ
- 2) การพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างและพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องและมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมทั้งมีความ

มั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพเกิดการ พัฒนาการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารราชการและการบริการประชาชนแบบ บูรณาการ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก

3) การสร้างและพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้อง คຸ້ມครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และ น่าเชื่อถือ

4) การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบ และช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่าง ๆ

5) การรักษาวินัยการเงินการคลังภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิด ความคุ้มค่าและเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความคุ้มค่าในการ ดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้ง พัฒนาให้มีกลไกการใช้ข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเกิดความสอดคล้องกับแผนงานและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพ การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถสร้างขวัญกำลังใจ รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

รางวัลบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ประเภทรางวัล ได้แก่

1) ประเภทนวัตกรรมบริการ เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการด้วยการสร้างนวัตกรรม จากการนำแนวคิด องค์กรความรู้ ทักษะประสบการณ์ และเทคโนโลยี มาประยุกต์ พัฒนาหรือสร้างรูปแบบ การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการรูปแบบใหม่ ๆ ภายใต้การส่งเสริมของผู้นาองค์การ และการมีส่วนร่วม ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าว กระโดด โดยมีขอบเขตการพิจารณา ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใด เคย ดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่อง ในการ ให้บริการของหน่วยงาน

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) ประเภทพัฒนาการบริการ เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการ แล้วส่งผลให้การบริการดี ขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิด ประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/ กลุ่มเป้าหมายได้ โดยมีขอบเขตการพิจารณา ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือ เป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ประชาชน และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

3) ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ เป็นการมุ่งเน้นการนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไปขยายผลในทุกหน่วยบริการ สาขาหรือพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงาน บริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ โดยมีขอบเขตการพิจารณา ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการ ภาครัฐ ระดับดีเด่นไม่เกิน 5 ปี

(2) สามารถขยายผลการให้บริการตามมาตรฐานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่า ไปในทุกหน่วย บริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมี คุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุม คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้

(4) หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัครในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ แต่ เป็นหน่วยงานที่สามารถนำผลงานไปขยายผลได้ในทุกสาขาหรือทุกหน่วยพื้นที่ของตนเอง เช่น โรงพยาบาล เคยได้รับรางวัลในนาม สป.สธ. หากจังหวัดนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลได้ในทุกโรงพยาบาลในจังหวัด จังหวัดดังกล่าวสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ เป็นต้น

4) ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ เป็นการมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการ เปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ระหว่าง หน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการ รักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือ การร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน โดยมีขอบเขตการพิจารณา ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง หน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป และมีเป้าหมายในการ ดำเนินการร่วมกันโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ต้องแสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่าง เป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ผลงานผ่านระบบดิจิทัล

บทที่ 3

การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์

กรมปศุสัตว์ ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ของกรมปศุสัตว์ให้เกิดการบูรณาการและมีความสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตลอดจนมีผลิตภาพที่สูงขึ้น โดยการสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมีทักษะในการพัฒนาองค์การทั้งระดับองค์การและหน่วยงาน อย่างเป็นระบบถูกต้องตามหลักวิชาการ

ข้อมูลพื้นฐาน

กรมปศุสัตว์ (Department of Livestock Development) เป็นองค์การสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดทิศทางและนโยบาย การควบคุม การกำกับ การส่งเสริม การวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการปศุสัตว์ รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรพันธุกรรมและความหลากหลายทางชีวภาพด้านการปศุสัตว์ เพื่อให้มีปริมาณสัตว์เพียงพอและมีมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย ปราศจากโรค สารตกค้าง และสารปนเปื้อน มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล อย่างยั่งยืน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการบำรุงพันธุ์สัตว์ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลสัตว์ กฎหมายว่าด้วยโรคพิษสุนัขบ้า กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ กฎหมายว่าด้วยช้าง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษา วิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์

3) ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ พันธุ์สัตว์ พันธุ์พืชอาหารสัตว์ อาหารสัตว์ ชีวภัณฑ์ และชีววัตถุสำหรับสัตว์ ยาสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ ระบบการผลิตปศุสัตว์และสินค้าปศุสัตว์ และกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องในด้านการปศุสัตว์ เพื่อให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย

4) ผลิตและขยายพันธุ์สัตว์ น้ำเชื้อ เชื้อพันธุ์ พืชอาหารสัตว์ และเสบียงสัตว์ เพื่อการพัฒนาด้านการปศุสัตว์ และผลิตและจัดหาชีวภัณฑ์ เวชภัณฑ์และชีววัตถุสำหรับสัตว์ เพื่อการควบคุมโรคระบาดสัตว์

5) ควบคุม ป้องกัน กำจัด บำบัด วินิจฉัยและชันสูตรโรคสัตว์ กำกับ ดูแลสถานพยาบาลสัตว์ และพัฒนาระบบการจัดการด้านสุขภาพสัตว์

6) ส่งเสริม พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์ และบริหารจัดการการประสานความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7) ดำเนินการอนุรักษ์พันธุกรรมและความหลากหลายทางชีวภาพด้านการปศุสัตว์ และป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการปศุสัตว์

แผนยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ ปี พ.ศ. 2561-2565 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์การที่นำและขับเคลื่อนการปศุสัตว์ไทย สู่มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในตลาดโลก” และได้กำหนด 4 เป้าหมายหลักที่ต้องการบรรลุ คือ

- 1) ทรัพยากรมนุษย์สาขาปศุสัตว์ มีองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญโดดเด่นในประชาคมอาเซียนและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและกลุ่มเกษตรกรมีความมั่นคงในอาชีพ
- 2) ศักยภาพด้านการผลิตตลอดทั้งห่วงโซ่ได้มาตรฐานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างตราสินค้าให้ผลิตภัณฑ์การปศุสัตว์ไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- 3) เป็นองค์การชั้นนำและผู้นำการขับเคลื่อนด้านการปศุสัตว์ พัฒนาประเทศให้มีความพร้อมสามารถเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงด้านการปศุสัตว์ในอาเซียน
- 4) มุ่งเน้นในการสร้างให้การปศุสัตว์ไทยเกิดความมั่นคง นำมาซึ่งความมั่งคั่งให้กับเกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรและสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

กรมปศุสัตว์ได้กำหนดพันธกิจ ดังนี้ (1) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาปศุสัตว์ (โดยครอบคลุมทั้งบุคลากรกรม เกษตรกร อาสาปศุสัตว์ และผู้ประกอบการ) ให้มีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญและศักยภาพที่พร้อมทั้งกับบริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างแข็งแกร่ง (2) พัฒนาระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ตลอดทั้งห่วงโซ่การผลิตให้มี ประสิทธิภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย ระบบฐานข้อมูล และระบบเชื่อมโยงข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญในสาขา เพื่อตอบสนองการใช้งานสำหรับการปศุสัตว์และเพื่องานปศุสัตว์ (4) พัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยีนวัตกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปศุสัตว์ในทุกมิติทั้งด้านวิชาการ ด้านฐานข้อมูล ด้านการผลิต และด้านการตลาด (5) ปรับปรุงการบริหารจัดการองค์การและการบริหารจัดการบุคลากรร่วมกับการปรับบทบาทองค์การและการนำองค์การไปสู่รูปแบบใหม่เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การชั้นนำและเป็นองค์การนำการขับเคลื่อนปศุสัตว์ (6) มุ่งประสานความร่วมมือที่เอื้อประโยชน์ต่อการต่อยอดองค์ความรู้ของทรัพยากรมนุษย์สาขาปศุสัตว์แสวงหาการรับรองและเป็นที่ยอมรับในตลาดใหม่ร่วมกับบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งในประเทศ ต่างประเทศและอาสาปศุสัตว์

กรมปศุสัตว์แบ่งส่วนราชการออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนัก/กอง เป็นหน่วยงานที่รายงานตรงต่ออธิบดีกรมหรือรองอธิบดีตามที่ได้รับมอบหมายหรือตามสายบังคับบัญชา สำหรับสำนัก/กองที่มีหน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค หัวหน้าหน่วยงานจะรายงานตรงต่อผู้อำนวยการสำนัก/กอง ต้นสังกัด สำหรับราชการบริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค คือ ปศุสัตว์เขต 1-9 รายงานตรงต่ออธิบดีรับผิดชอบการบูรณาการภารกิจ กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในระดับพื้นที่ และสนับสนุนด้านวิชาการให้แก่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยปศุสัตว์จังหวัด รายงานตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดและปศุสัตว์เขต ปศุสัตว์อำเภอรายงานตรงต่อนายอำเภอและปศุสัตว์จังหวัด

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมปศุสัตว์ ได้กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการระดมสมองและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลการสำรวจแล้วจัดกลุ่มผู้ที่มีความต้องการและความคาดหวังในการทำงานองเดียวกันเข้าด้วยกัน เพื่อทำให้เกิดความชัดเจนในการส่งมอบผลผลิตและบริการ ตามพันธกิจและบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายของกรมปศุสัตว์ ได้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) เกษตรกรด้านการปศุสัตว์และผู้เลี้ยงสัตว์
- 2) ผู้ประกอบการด้านการปศุสัตว์
- 3) กลุ่มผู้บริโภคและอุปโภคสินค้าปศุสัตว์

โดยกลุ่ม 1 และ 2 มีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับบริการด้านการปศุสัตว์ตามความต้องการ (ซึ่งมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มโดยกลุ่ม 2 มีความต้องการ ความคาดหวังในระดับเทคนิคที่สูงกว่ากลุ่ม 1) ปัจจัยพื้นฐานด้านการปศุสัตว์ที่เอื้อต่อการดำเนินงาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม ส่วนกลุ่มที่ 3 มีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูล สารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ สินค้าปศุสัตว์ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมปศุสัตว์ ได้แก่ ประชาชน ชุมชน องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน และเครือข่ายปศุสัตว์ ซึ่งมีความต้องการและความคาดหวัง ด้านข้อมูล สารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ และได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม ดังแสดงตามตารางที่ 3-1

กลุ่ม/แนวทาง	บริการที่ส่งมอบ				ความต้องการ	ความคาดหวัง
	วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยี นวัตกรรมด้านการปศุสัตว์	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการปศุสัตว์	การบริการด้านการปศุสัตว์	ควบคุม กำกับให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ มาตรฐานข้อกำหนด		
กลุ่มผู้รับบริการ 1) เกษตรกรด้านการปศุสัตว์และผู้เลี้ยงสัตว์ (ผู้รับบริการขั้นต้น)	- องค์ความรู้ - เทคโนโลยี - นวัตกรรม - ข้อมูล สารสนเทศด้านการปศุสัตว์	- ปัจจัยการผลิต (พันธุ์สัตว์ น้ำเชื้อ พันธุ์พืช อาหารสัตว์ ชีวภัณฑ์สัตว์ แหล่งทุน) - พื้นที่ที่ไม่มีโรคระบาดสัตว์ที่ส่งผลกระทบต่ออาชีพปศุสัตว์ที่มาตรฐาน - ห้องปฏิบัติการที่มาตรฐาน	- บริการผสมเทียม - บริการด้านสุขภาพสัตว์ - บริการตรวจวิเคราะห์และชันสูตรทางห้องปฏิบัติการ - อนุมัติ อนุญาต และรับรองเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	- ควบคุม กำกับ ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง - ควบคุม กำกับ ให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง - คุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย	- ปัจจัยพื้นฐานด้านการปศุสัตว์เอื้อต่อการประกอบอาชีพ - ได้รับการบริการด้านการปศุสัตว์ตรงตามความต้องการ - ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม	- ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา - มีความโปร่งใส เป็นธรรม
2) ผู้ประกอบการด้านการปศุสัตว์ (ผู้รับบริการชั้นกลาง)	- องค์ความรู้ - เทคโนโลยี - นวัตกรรม - ข้อมูล สารสนเทศด้านการปศุสัตว์	- ปัจจัยการผลิต (พันธุ์สัตว์ พันธุ์พืชอาหารสัตว์ ชีวภัณฑ์สัตว์) - พื้นที่ที่ไม่มีโรคระบาดสัตว์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ - ระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ที่มาตรฐาน - ห้องปฏิบัติการที่มาตรฐาน	- บริการด้านสุขภาพสัตว์ - บริการตรวจวิเคราะห์และชันสูตรทางห้องปฏิบัติการ - อนุมัติ อนุญาต และรับรองเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	- ควบคุม กำกับ ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง - ควบคุม กำกับ ให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง - คุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย	- ปัจจัยพื้นฐานด้านการปศุสัตว์เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ - ได้รับการบริการด้านการปศุสัตว์ตรงตามความต้องการ - ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม	- ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา - มีความโปร่งใส เป็นธรรม
3) ผู้บริโภคอุปโภคสินค้าปศุสัตว์ (ผู้รับบริการขั้นสุดท้าย)	- องค์ความรู้ - ข้อมูล สารสนเทศด้านการปศุสัตว์	-	-	- ควบคุมคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง - คุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย	- สินค้าปศุสัตว์มีคุณภาพ - สินค้าปศุสัตว์มีความปลอดภัย มีปริมาณเพียงพอ - ข้อมูล สารสนเทศด้านการปศุสัตว์ที่	- สินค้าปศุสัตว์มีความเชื่อถือได้ - ได้รับข้อมูล สารสนเทศอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

กลุ่ม/แนวทาง	บริการที่ส่งมอบ				ความต้องการ	ความคาดหวัง
	วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยี นวัตกรรมด้านการปศุสัตว์	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการปศุสัตว์	การบริการด้านการปศุสัตว์	ควบคุม กำกับให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ มาตรฐานข้อกำหนด		
					ทันสมัยและเป็นประโยชน์ - ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม	- มีคุณภาพทุกภาคส่วน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1) ประชาชน 2) ชุมชน 3) องค์กรภาครัฐ 4) องค์กรเอกชน 5) เครือข่ายปศุสัตว์	- ข้อมูลทางวิชาการด้านการปศุสัตว์ - ข้อมูล สารสนเทศด้านการปศุสัตว์	-	-	- คุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย	- ข้อมูล สารสนเทศด้านการปศุสัตว์ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ - ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม	- ได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ - มีคุณภาพทุกภาคส่วน

ตารางที่ 3-1 แสดงบริการที่ส่งมอบ และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมปศุสัตว์ได้ส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจ โดยการส่งมอบจากหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานที่อยู่ในภูมิภาคระดับเขตจังหวัดและอำเภอ และส่งมอบผ่านภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยซึ่งกำหนดช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ การติดต่อโดยตรง การติดต่อผ่านสื่อต่าง ๆ (โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล) การอบรมประชุมสัมมนา ผ่านเครือข่าย นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้รองรับการบริหารข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบอีกด้วย เพื่อให้สามารถรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมทั้งรวบรวมข้อมูล ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์หาความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป แล้วนำไปพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ หรือนำไปปรับปรุงการให้บริการ เช่น การเพิ่มบริการผ่านระบบ e-Service เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วและลดภาระของผู้รับบริการ ซึ่งในการทบทวน ได้ดำเนินการประเมินผลและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของช่องทางต่าง ๆ โดยกำหนดเป็นระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทาง การจัดการข้อร้องเรียน และจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ภายใต้การกำกับดูแลของกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังได้วางระบบติดตามคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย รวมถึงวางระบบและดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่มในช่วงกลางปีและปลายปีงบประมาณ เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงกระบวนการงานบริการให้ดีขึ้น โดยกำหนดให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ รวบรวม วิเคราะห์ จัดทำรายงานผลการสำรวจ และแจ้งผลการสำรวจให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหารทราบ

กรมปศุสัตว์เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับการดำเนินการ ให้มีความโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับที่ แตกต่างกันไป เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย แผนการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์ การเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงข้อคิดเห็นในการปรับปรุงกฎหมาย รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ แผนยุทธศาสตร์ของกรมปศุสัตว์ เปิดโอกาสให้เข้ามาติดตามผลการดำเนินงานในรูปแบบคณะ กรรมการบริหารสินค้าปศุสัตว์ เปิดโอกาสให้ร่วมดำเนินการผลิตพันธุ์สัตว์ ร่วมตรวจสอบคุณภาพสินค้า ปศุสัตว์ เป็นต้น รวมทั้งได้สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย การพัฒนาและส่งเสริมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้เข้าร่วมเป็นเครือข่าย ของกรมปศุสัตว์ในด้านต่าง ๆ เช่น เครือข่ายปรับปรุงพันธุ์สัตว์ เครือข่ายถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านอาหาร สัตว์ เครือข่ายการพัฒนาปศุสัตว์แบบมีส่วนร่วมสำหรับเกษตรกรรายย่อย เครือข่ายเรียนรู้การเลี้ยงสัตว์ ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เครือข่ายเอกชนดำเนินการกิจด้านการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานสินค้า ปศุสัตว์ เป็นต้น โดยจัดให้มีช่องทางในการติดต่อระหว่างกันและจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ และความผูกพันกับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเชิญเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การมอบรางวัลให้แก่เครือข่ายดีเด่น เป็นต้น

การออกแบบระบบงานและการจัดการกระบวนการ

กรมปศุสัตว์ รับผิดชอบภารกิจด้านการปศุสัตว์ตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้ส่งมอบ งานต่อกัน ตั้งแต่ผู้ประกอบการด้านปัจจัยการผลิต เกษตรกรด้านปศุสัตว์ ผู้ประกอบการฆ่าสัตว์ แปรรูป จนถึงผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มสุดท้าย รวมถึงการจัดการห่วงโซ่อุปทานด้านการผลิตสินค้าปศุสัตว์ โดยบริหารจัดการวงจรการผลิตตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์การปศุสัตว์ พัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรม สร้างความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งมอบ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ส่งเสริม ตลอดจน การกำกับให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการสร้างความร่วมมือทุกภาค ส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดไปพร้อมกับแผนยุทธศาสตร์ ภายใต้ระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ การจัดการปัจจัยการผลิต ทั้งพันธุ์สัตว์ อาหารสัตว์ เวชภัณฑ์สำหรับสัตว์จากโรงงานมาตรฐาน GMP (Good Manufacturing Practice) ระบบการเลี้ยงสัตว์ที่ได้มาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์ GAP (Good Agricultural Practices) หรือ GFM (Good Farming Management) สำหรับรายย่อยในแต่ละชนิดสัตว์ การฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์มาตรฐาน และการแปรรูปภายในโรงงานมาตรฐาน GMP , HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ผสมผสานกับระบบการจัดการคุณภาพ ระบบการจัดการสุขภาพสัตว์ ระบบการตรวจสอบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ที่ได้มาตรฐานสากล และระบบการบริการ การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และระบบการควบคุมการเคลื่อนย้ายที่มีประสิทธิภาพด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กรมปศุสัตว์จึงให้ความสำคัญต่อการออกแบบระบบงานและการจัดการกระบวนการเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากระบบงานและกระบวนการมีผลโดยตรงต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณค่าของ ผลผลิตและบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎกระทรวงแบ่งส่วน ราชการกรมปศุสัตว์ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร

พัสดุ ครุภัณฑ์ (ที่ดิน อาคาร สถานที่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ทรัพยากรพันธุกรรม) และงบประมาณ เป็นต้น

1. การออกแบบระบบงาน กรมปศุสัตว์มุ่งเน้นการออกแบบระบบงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการเพิ่มคุณค่าผลผลิตและบริการที่ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบระบบงาน เริ่มจากการวิเคราะห์ ข้อมูล สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญ แผนยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ (2) สมรรถนะ องค์ความรู้ เทคโนโลยี (3) ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน (5) ผลการทบทวนระบบงานที่ผ่านมา ร่วมกับการวิเคราะห์ Value Chain ของกรมปศุสัตว์ ที่ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อออกแบบระบบงาน และกำหนดกระบวนการทั้งกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ผู้บริหารระดับสูงจะพิจารณาทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าระบบงานและกระบวนการที่กำหนด สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลง โดยอาศัย best practices ขององค์การชั้นนำและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องประกอบการพิจารณา

กรมปศุสัตว์ออกแบบระบบงานโดยแบ่งออกเป็นกระบวนการหลัก กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของกรมปศุสัตว์ ตามที่ปรากฏดังภาพที่ 3-1 ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถูกออกแบบมาเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ที่มีต่อการปศุสัตว์ของประเทศ และสนับสนุนให้เกิดความยั่งยืน การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความทันสมัย มีธรรมาภิบาล เกิดความผูกพันของบุคลากร มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ ตลอดเป็นองค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดี



ภาพที่ 3-1 แสดงกระบวนการหลัก กระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนของกรมปศุสัตว์

ในการออกแบบกระบวนการ กรมปศุสัตว์ มีการกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยพิจารณาจากคุณค่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ ที่ส่งมอบผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการ ได้แก่ เกษตรกรด้านการปศุสัตว์และผู้เลี้ยงสัตว์ ผู้ประกอบการด้านการปศุสัตว์ และผู้บริโภคอุปโภคสินค้าปศุสัตว์ โดยที่กระบวนการดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อ (1) ความมั่นคงในอาชีพและรายได้ของเกษตรกร (2) ความสามารถในการประกอบธุรกิจ คุณภาพ มาตรฐาน และความปลอดภัยในสินค้าปศุสัตว์ของผู้ประกอบการ (3) ความปลอดภัย ความเพียงพอของสินค้าปศุสัตว์ที่มีต่อผู้บริโภค (4) ความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าปศุสัตว์ (5) การบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ที่มีต่อการปศุสัตว์ของประเทศ รวมถึงความสามารถทางการแข่งขัน ตามระบบงานที่ได้ออกแบบไว้ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ Value Chain เป็นแนวทางการพิจารณาคุณค่าที่เกิดขึ้นในแต่ละลำดับของกระบวนการ ซึ่งกรมปศุสัตว์ได้กำหนดกระบวนการหลัก 5 กระบวนการ ได้แก่ 1) กำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ เพื่อกำหนดทิศทางเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ในการบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมายภารกิจ 2) วิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม สำหรับใช้ในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านการปศุสัตว์ 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับกับการผลิตปศุสัตว์ เช่น สายพันธุ์สัตว์ พืชอาหารสัตว์ ปัจจัยการผลิตที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการผลิตปศุสัตว์ ระบบการผลิตต่าง ๆ เป็นต้น 4) ส่งมอบและบริการด้านการปศุสัตว์เพื่อให้กระบวนการผลิตปศุสัตว์มีผลผลิตภาพสูง 5) ควบคุมกำกับ เพื่อให้การดำเนินการด้านการปศุสัตว์ เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ กรมปศุสัตว์ ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตร และผู้ส่งมอบ ที่เกี่ยวข้องกับการปศุสัตว์ เพื่อเพิ่มผลผลิตภาพการผลิต เพิ่มความสามารถทางการแข่งขันด้านการปศุสัตว์ของประเทศ และสร้างความสมดุลของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ภายใต้กระบวนการหลัก กรมปศุสัตว์ได้กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และภารกิจของกรมปศุสัตว์ได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการที่สร้างคุณค่า 6 กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุน 6 กระบวนการ โดยมีความร่วมมือของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตร และผู้ส่งมอบเป็นแกนกลางหลักที่ทำให้เกิดความสำเร็จร่วมกันทั้งภาคการปศุสัตว์

กระบวนการที่สร้างคุณค่า ได้แก่

1) กำหนดเป้าหมาย ความต้องการ ความคาดหวัง และยุทธศาสตร์ เป็นการระบุเป้าหมายการดำเนินการของกรม ระบุความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวางแผนยุทธศาสตร์ ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และควบคุม กำกับ ติดตามประเมินผล เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายภารกิจที่กำหนดไว้

2) วิจัย พัฒนา องค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อให้มีองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์และภารกิจของกรมปศุสัตว์ รวมถึงด้านการปศุสัตว์ของประเทศ

3) พัฒนา สร้างพันธุ์และปัจจัยการผลิต ระบบสุขภาพสัตว์ ระบบมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์ เป็นกระบวนการ (1) พัฒนา สร้าง จัดหา อนุรักษ์ และผลิตสายพันธุ์ในระดับ nucleus รวมถึงปัจจัยการผลิต

ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านการปศุสัตว์ที่สำคัญ ได้แก่ พันธุ์สัตว์ น้ำเชื้อ อาหารสัตว์ พืชอาหารสัตว์ วัคซีน เวชภัณฑ์สัตว์ แหล่งทุน เกษตรกร และความหลากหลายทางชีวภาพเพื่อให้เกษตรกรด้านการปศุสัตว์และผู้เลี้ยงสัตว์ หรือผู้ประกอบการด้านการปศุสัตว์ได้นำไปใช้ประโยชน์ (2) พัฒนาระบบสุขภาพสัตว์ เพื่อเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการผลิตปศุสัตว์ โดยลดผลกระทบจากโรคระบาดสัตว์ที่มีต่อการเลี้ยงสัตว์และกระบวนการผลิตปศุสัตว์ในพื้นที่ที่มีการผลิตปศุสัตว์ ประกอบด้วย การค้นหา เฝ้าระวังโรคสัตว์ ทั้งเชิงรับและเชิงรุก การควบคุม ป้องกัน กำจัดโรคสัตว์ และการสร้างเขตพื้นที่ปลอดโรคสัตว์ (3) พัฒนาระบบมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์ เพื่อสร้างระบบมาตรฐานในการผลิตสินค้าปศุสัตว์ ระบบมาตรฐานในการเลี้ยงปศุสัตว์ ระบบมาตรฐานในการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ ที่เกษตรกรด้านการปศุสัตว์ ผู้ประกอบการด้านการปศุสัตว์สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงระบบการตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ เพื่อให้ได้สินค้าปศุสัตว์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และกระบวนการผลิตมีความปลอดภัยต่อผู้เกี่ยวข้องและสิ่งแวดล้อม

4) ส่งมอบและบริการ เป็นกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม ส่งมอบปัจจัยการผลิตและให้บริการต่าง ๆ ด้านการปศุสัตว์ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5) ควบคุม กำกับ ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐาน เป็นกระบวนการควบคุม กำกับให้ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนปฏิบัติตามภายในกรอบที่เหมาะสมไม่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ภายใต้กฎหมายที่กรมปศุสัตว์รับผิดชอบรวม 7 ฉบับ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการควบคุม กำกับ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อตกลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปศุสัตว์ สินค้าปศุสัตว์ และสัตว์เลี้ยง

6) บริหารจัดการวงจรการผลิต กำหนด พัฒนา ส่งมอบ ถ่ายทอด ส่งเสริม กำกับ เป็นการบริหารจัดการการผลิตปศุสัตว์ภายในประเทศให้สามารถผลิตสินค้าปศุสัตว์ ให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัยเพียงพอต่อความต้องการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล โดยอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตร ผู้ส่งมอบ เพื่อความเข้มแข็งของการปศุสัตว์ประเทศไทย

กระบวนการสนับสนุน ได้แก่

1) การวางแผนและบริหารยุทธศาสตร์ เป็นกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ การแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผน รวมถึงการทบทวนกระบวนการเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

2) บริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพสำหรับการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน หล่อหลอมความคิด ค่านิยม สร้างความผูกพัน สร้างความก้าวหน้า ดูแลผลตอบแทนผลประโยชน์ และจัดหาสวัสดิการอย่างเหมาะสม เพื่อรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การอย่างมีความสุขและทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

3) บริหารงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุ เป็นกระบวนการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง และการพัสดุ เพื่อให้มีงบประมาณ เงินสด และวัสดุ ครุภัณฑ์ อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงานขององค์การ และถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับงานบริการที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาให้บริการ (e-Service) และสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น ระบบการวัดผล ดำเนินการ ระบบการติดตามประเมินผล การจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบการสื่อสารทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น

5) พัฒนาระบบราชการ พัฒนากฎหมาย การกำกับดูแลตนเองที่ดี เป็นกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร ด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง พัฒนากฎหมายให้มีความทันสมัย เพิ่มความคล่องตัว และการกำกับดูแลตนเองที่ดี

6) บริหารอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นกระบวนการบริหารจัดการอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน ช่วยสนับสนุนและส่งเสริม ประสิทธิภาพขององค์กร และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนดที่สำคัญ

กรมปศุสัตว์ กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลผลิตและบริการที่ได้ จากกระบวนการที่สร้างคุณค่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการบรรลุเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการเรียนรู้ ผ่านกลไกต่าง ๆ ที่ได้ออกแบบไว้

(2) เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงความต้องการในการพัฒนาผลผลิต บริการ และกระบวนการของกรมปศุสัตว์

(3) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทคโนโลยี นวัตกรรม การให้บริการ แนวโน้มทางเศรษฐกิจและสังคม สถานการณ์โรคระบาดสัตว์ ภาวะกีดกันทางการค้า

(4) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ และมาตรฐานด้านปศุสัตว์ เช่น มาตรฐานห้องปฏิบัติการ มาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มาตรฐานฟาร์ม ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ด้านปศุสัตว์ ขององค์กรระหว่างประเทศและประเทศคู่ค้า

(5) องค์ความรู้ สมรรถนะและความพร้อมของทรัพยากร โอกาสในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ความสามารถในการประสานงานกับส่วนราชการและองค์กรอื่น และความสามารถในการจัดหางบประมาณ

2) วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและทำความเข้าใจข้อกำหนดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของกรมปศุสัตว์ ที่เกี่ยวกับผลผลิตและบริการที่ส่งมอบ รวมถึงความต้องการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3) แปลงความต้องการต่าง ๆ เป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า สำหรับนำไปเป็นปัจจัยในการออกแบบกระบวนการ และเป็นจุดควบคุมของกระบวนการ รวมถึงกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการ

ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าในระดับกระบวนการ กรมปศุสัตว์ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมโดยการระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนั้น เพื่อแปลงความต้องการต่าง ๆ เป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการในประเด็นต่าง ๆ เช่น ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ (เวลา การใช้ทรัพยากร ต้นทุน ความคุ้มค่า) ด้านการพัฒนางาน เป็นต้น และในส่วนของกระบวนการสนับสนุน ได้กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลผลิตและบริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสนับสนุน สามารถส่งเสริมสนับสนุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่กระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการบรรลุเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงสนับสนุนให้เกิดความยั่งยืน เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความทันสมัย มีธรรมาภิบาล เกิดความผูกพันของบุคลากร เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ ตลอดจนเป็นองค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดี โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและดำเนินการเช่นเดียวกับการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ถูกกำหนด ดังแสดงตามตาราง ที่ 3-2

กระบวนการ	ความต้องการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
กระบวนการที่สร้างคุณค่า			
1) กำหนดเป้าหมาย ความต้องการ ความคาดหวัง และยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> ทิศทางด้านการปศุสัตว์ของประเทศมีความชัดเจนและต่อเนื่อง แผนยุทธศาสตร์มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อเป้าหมายและสามารถดำเนินการได้ มีความสมดุลในทุกภาคส่วน 	<ul style="list-style-type: none"> แผนยุทธศาสตร์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป้าหมายขององค์การ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> การรับฟังความเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
2) วิจัย พัฒนา องค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> องค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม ด้านการปศุสัตว์ มีความเหมาะสม มีความทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตรงความต้องการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> มีคุณภาพ เหมาะสม ทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ เข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บเป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้ง่าย
3) พัฒนา สร้าง <ul style="list-style-type: none"> สายพันธุ์ และปัจจัยการผลิต 	<ul style="list-style-type: none"> สายพันธุ์และปัจจัยการผลิต มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ตรงความต้องการ ปริมาณเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพ ได้มาตรฐาน ตรงความต้องการ ปริมาณเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระยะเวลาการส่งมอบ จำนวนสัตว์พันธุ์ดีที่ผลิตได้ จำนวนพืชอาหารสัตว์พันธุ์ดีที่ผลิตได้
<ul style="list-style-type: none"> ระบบสุขภาพสัตว์ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีโรคระบาดสัตว์ที่ส่งผลกระทบต่อ การปศุสัตว์ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่เกิดโรคระบาดสัตว์ กำจัดได้รวดเร็ว ได้มาตรฐาน OIE 	<ul style="list-style-type: none"> อัตราการเกิดโรคระบาดสัตว์ จำนวนสัตว์ที่ได้รับบริการด้านสุขภาพสัตว์
<ul style="list-style-type: none"> ระบบมาตรฐานการผลิต 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ได้มาตรฐาน ระบบมาตรฐานที่สามารถเข้าถึงได้ 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการผลิตได้มาตรฐานสากล และสามารถดำเนินการได้ ระบบการตรวจสอบและรับรองได้มาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนระบบมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์ จำนวนฟาร์มที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

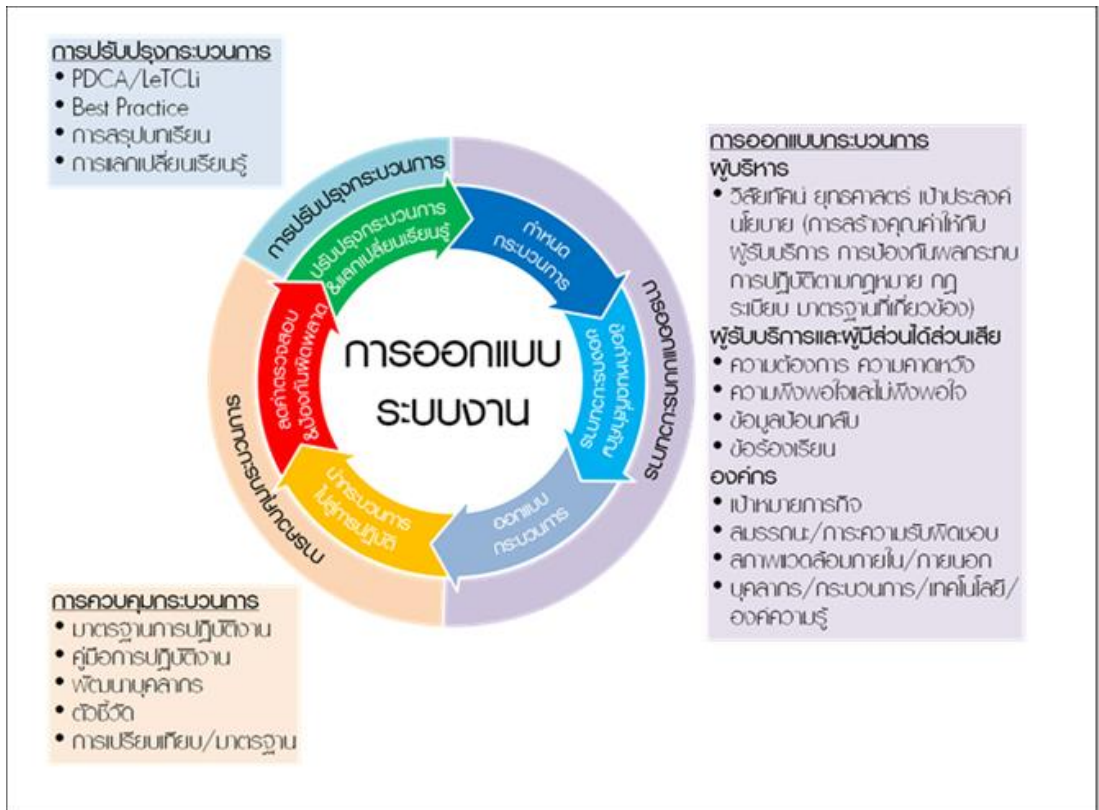
กระบวนการ	ความต้องการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการตรวจสอบคุณภาพที่ได้มาตรฐานและเชื่อถือได้ สินค้าปศุสัตว์ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการตรวจสอบคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนโรงงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จำนวนห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 17025
4) ส่งมอบและบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ผลผลิตและบริการ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการ รวดเร็ว ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ รวดเร็ว ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการ
5) ควบคุม กำกับ ตามกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> มีความเสมอภาค และเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> เสมอภาคและเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> สินค้าไม่ถูกส่งกลับ จำนวนข้อร้องเรียน
6) บริหารจัดการวงจรการผลิต กำหนด พัฒนา ส่งมอบ ถ่ายทอด ส่งเสริม กำกับ	<ul style="list-style-type: none"> สมดุลทุกภาคส่วน 	<ul style="list-style-type: none"> เสมอภาค 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนชนิดสินค้าปศุสัตว์ที่มีการบริหารโดยคณะกรรมการบริหารสินค้าปศุสัตว์
กระบวนการสนับสนุน			
1) วางแผนและบริหารยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการถูกต้อง กรอบระยะเวลาเหมาะสม ปัจจัยที่นำมาใช้มีความเหมาะสมครอบคลุม ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย มีความสอดคล้องทั้งระบบ ในทุกมิติ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ และวัดผลได้ 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการถูกต้อง กรอบระยะเวลาเหมาะสม ปัจจัยที่นำมาใช้ครอบคลุม ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย มีส่วนร่วมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
2) บริหารทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความโปร่งใสและเป็นธรรม บุคลากรมีความสามารถ และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรมีแรงจูงใจและทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุความสำเร็จ บุคลากรได้รับการดูแล และพัฒนาอย่างเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีความสามารถและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรได้รับการดูแล และพัฒนาอย่างเหมาะสม กระบวนการมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความโปร่งใสและเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรได้รับการดูแล และพัฒนาอย่างเหมาะสม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3) บริหารงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ถูกต้องตามกฎหมาย ฎระเบียบ รวดเร็ว ทันเวลา โปร่งใส ตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4) บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายครอบคลุม สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถตอบสนองความต้องการได้ตลอดเวลา ความพร้อมใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5) พัฒนาระบบราชการ พัฒนา กฎหมาย การกำกับดูแลตนเองที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> ระบบราชการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส กฎหมายมีความทันสมัย มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบราชการได้รับการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น กฎหมายได้รับการทบทวน ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
6) บริหารอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> สะอาด สะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย 	<ul style="list-style-type: none"> ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรม Happy Workplace ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่ออาคาร สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3-2 แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

ผู้บริหารกรมปศุสัตว์ สื่อสารและเผยแพร่ข้อกำหนดที่สำคัญผ่านระบบการนำองค์การ โดยชี้แจงทำความเข้าใจ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องแต่ละระดับได้รับทราบและปฏิบัติตาม รวมถึงกำหนดเป็นตัวชี้วัดของ

หน่วยงานเจ้าของกระบวนการนั้นๆ พร้อมกำหนดให้มีการรายงาน ติดตาม และประเมินผล ผ่านระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการภายในกรมปศุสัตว์ ผลที่ได้จากการประเมินจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปปรับปรุงข้อกำหนดที่สำคัญให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

2. การจัดการกระบวนการ การจัดการกระบวนการของกรมปศุสัตว์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การออกแบบกระบวนการ การควบคุมกระบวนการ และการปรับปรุงกระบวนการ ตามภาพที่ 3-2



ภาพที่ 3-2 จัดกระบวนการของกรมปศุสัตว์

การออกแบบกระบวนการ กรมปศุสัตว์ นำวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ นโยบายของผู้บริหาร และความต้องการ ความคาดหวัง ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเป้าหมายภารกิจ สมรรถนะ ภาระความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี องค์ความรู้ ของกรมปศุสัตว์ มาประกอบการพิจารณา กำหนดกระบวนการ (กระบวนการหลัก กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน) จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ และนำปัจจัยดังกล่าวไปเป็นองค์ประกอบในการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้ได้กระบวนการที่สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดที่สำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำข้อกำหนดที่สำคัญมาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดภายในกระบวนการเพื่อใช้สำหรับการติดตามกระบวนการ

ในการออกแบบกระบวนการหรือปรับปรุงกระบวนการ โดยปกติหน่วยงานเจ้าของกระบวนการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ แต่ถ้ากระบวนการนั้นเป็นกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่นทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร กรมปศุสัตว์จะใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โดย

คณะทำงานข้ามสายงานร่วมกันพิจารณา เพื่อให้สามารถบูรณาการกระบวนการเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการเป็นสำคัญ ในกรณีที่กระบวนการงานมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงในระดับสากล เช่น การควบคุมโรคระบาดสัตว์ กรมปศุสัตว์จะดำเนินการโดยความร่วมมือกับองค์การทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อร่วมกันควบคุม ป้องกัน และกำจัดโรคระบาดสัตว์ให้หมดไปจากภูมิภาค โดยร่วมกันวางแผนและดำเนินการอย่างบูรณาการ หรือกรณีโรคสัตว์ติดคนจะดำเนินการแบบบูรณาการกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข สถาบันการศึกษา องค์การระหว่างประเทศ (WHO FAO OIE) และต่างประเทศ เป็นต้น

1) การควบคุมกระบวนการ เมื่อออกแบบกระบวนการเสร็จแล้ว กรมปศุสัตว์ นำกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ไปทดลองปฏิบัติในหน่วยงานนำร่อง เพื่อทดสอบ หรือหาข้อบกพร่องของกระบวนการ หากพบข้อบกพร่องจะดำเนินการปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดสอบจนมั่นใจว่าไม่มีข้อบกพร่อง จึงจัดทำเป็นมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางการปฏิบัติ หรือการฝึกอบรม หรือสอนงานให้แก่บุคลากร ระหว่างการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานจะบันทึกข้อมูล สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการติดตามและประเมินผลกระบวนการตามตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และการเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยผลการประเมินดังกล่าวเจ้าของกระบวนการและผู้บริหารในแต่ละระดับจะนำไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงการออกแบบกระบวนการในแต่ละกระบวนการ รวมถึงการปรับแต่งกระบวนการเพื่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างกระบวนการ เพื่อให้ได้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบหรือการป้องกันข้อผิดพลาดได้อีกทางหนึ่งนอกเหนือจากการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2) การปรับปรุงกระบวนการ กรมปศุสัตว์ ใช้วงจร PDCA ร่วมกับ LeTCLi เป็นกรอบแนวคิดและเป้าหมายหลักในการปรับปรุงกระบวนการทุก ๆ กระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Best Practices ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานภายนอกด้วย โดยส่งเสริมให้หน่วยงานนำประสบการณ์ในการออกแบบและปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ของหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานผ่านกิจกรรม KM Forum ของกรมปศุสัตว์ที่ขึ้นเป็นประจำทุกปี

การป้องกันข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

กรมปศุสัตว์ป้องกันข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การให้บริการ การทำงานที่ซ้ำซ้อน และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ เพื่อทำให้มั่นใจว่าขั้นตอนหลักในกระบวนการหลักที่สำคัญ ๆ เช่น กระบวนการทางห้องปฏิบัติการ กระบวนการออกใบอนุญาตต่าง ๆ มีการปฏิบัติครบถ้วนและได้รับการวัดผลทุกขั้นตอน รวมทั้งการปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงร่วมกับแนวทางการป้องกัน ดังนี้

1) แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการ กรมปศุสัตว์ ใช้กระบวนการเรียนรู้จากการวัดผล การดำเนินงาน จากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น รวมถึงการเรียนรู้จาก Best Practice ทั้งภายในหน่วยงาน

ระหว่างหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน แล้วนำบทเรียนที่ได้จากการเรียนรู้มาปรับปรุงและแก้ไข ข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ร่วมกับวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง

2) แนวทางการป้องกัน ควบคุมศัตรู ดำเนินการดังนี้

(1) นำบทเรียนที่ได้จากการเรียนรู้ต่าง ๆ มาเป็นข้อกำหนดในการปรับปรุงหรือการออกแบบ กระบวนการทำงานใหม่ โดยออกแบบกระบวนการงานให้มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน และจัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

(2) จัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงาน

(3) นำระบบมาตรฐานเข้ามาใช้ในกระบวนการที่มีความสำคัญ เช่น ISO 17025 สำหรับ กระบวน งานทางห้องปฏิบัติการ

(4) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน และส่งเสริม บุคลากรให้มีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

3) ใช้เครื่องมือทางการบริหารจัดการ เช่น การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน เป็นต้น

4) การใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยี มาช่วยในการปฏิบัติงานหรือให้บริการแทนเจ้าหน้าที่ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการในรูปแบบ e-Service พร้อมออกแบบระบบให้สามารถเก็บ รวบรวม และประมวลผลการปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

การรองรับภาวะฉุกเฉิน

กรมปศุสัตว์จัดทำแผนตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจระบบงานและสถานที่ทำงานมีความพร้อมตลอดเวลา แม้เกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดวิธีการตอบสนองในแต่ละประเภทของภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน โดยมีเป้าหมายของแต่ละแผนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยของบุคลากรและความต่อเนื่องของการดำเนินการ แผนประกอบด้วยขั้นตอนในการตอบสนอง ข้อมูลสำหรับการติดต่อ (ภายในและภายนอก) สำหรับทีมปฏิบัติการ สิ่งของที่จำเป็น แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจำเป็นที่ต้องตอบสนอง ขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการในแต่ละสถานการณ์ วิธีการในการสื่อสาร และขั้นตอนในการหยุดการตอบสนอง ซึ่งในภารกิจที่สำคัญของกรมปศุสัตว์ เช่น กรณีการเกิดโรคระบาดสัตว์ซึ่งอาจสร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก กรมปศุสัตว์อาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ. โรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558 ในการดำเนินการซึ่งได้กำหนดแนวทางและรายละเอียดวิธีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ivo อย่างชัดเจน กรณีที่ขาดความชัดเจน กรมปศุสัตว์ จะออกระเบียบและแนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อเป็นการทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง และเมื่อนำไปปฏิบัติจะมีการประเมินผล และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ ตัวอย่าง กรณีเกิดโรคไข้หวัดนกกรมปศุสัตว์มีการดำเนินการตาม มาตรการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และมีการปรับปรุงมาตรการอย่างต่อเนื่องจนสามารถปราบโรคไข้หวัดนกให้หมดไปจากประเทศไทยได้ในที่สุด และได้นำบทเรียนที่ได้รับมากำหนดเป็นมาตรการสำหรับรองรับโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในประเทศไทย

ในการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ซึ่งออกแบบรองรับทั้งสถานการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติ (แผน BCP แผน IT Disaster Recovery) ซึ่งมีการทดสอบแผนเป็นประจำทุกปี ในการทดสอบแต่ละรายการจะมีการจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ว่ามีอะไรบ้างที่ดีและมีอะไรบ้างที่ต้องปรับปรุง โดยบทเรียนที่ได้รับจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กรณีห้องปฏิบัติการ จะดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO 17025

การบริหารจัดการแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน การบริหารทีมเผชิญเหตุ รวมถึงการประสานการสั่งการ การประสานการอพยพ และผู้รับผิดชอบเบื้องต้น กรมปศุสัตว์ ได้มีการจัดทำข้อมูลเป็นรายบุคคลสำรองไว้ในแต่ละแห่ง เพื่อการควบคุมและบริหารจัดการในขณะเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินโดยยึดความปลอดภัยของบุคลากรในขณะที่เกิดเหตุ จนกว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากภายนอกจะมาดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ตามบทบาทที่ได้รับ เช่น ทีมเผชิญเหตุจะได้รับการฝึกอบรมในการดับเพลิง การปฐมพยาบาล และการอพยพ รวมทั้งแผนการสื่อสาร กรณีเกิดเหตุการณ์หรือมีเหตุฉุกเฉิน ผู้บริหารจะได้รับแจ้งผ่านทางข้อความสั้น SMS ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือประจำตำแหน่งอย่างรวดเร็ว บุคลากรจะได้รับแจ้งผ่านทางวิธีการสื่อสารต่าง ๆ รวมทั้งอีเมล และโทรศัพท์มือถือโดยหัวหน้าหน่วยงาน

กรมปศุสัตว์ มีการกำหนดกระบวนการที่สำคัญ ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง สำหรับภารกิจหรือกระบวนการที่สำคัญ เช่น การให้บริการผ่านระบบ e-Service มีการติดตั้งระบบสำรองอย่างถาวรไว้ในแต่ละแห่ง ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ เช่น IT back-up data center จะตั้งอยู่ในสถานที่อื่น ที่ไม่ใช่ศูนย์ข้อมูลหลัก พร้อมติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพื่อให้แน่ใจว่ามีแหล่งจ่ายไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง หากกรณีไม่สามารถให้บริการผ่านระบบ e-Service กรมปศุสัตว์สามารถเปิดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ได้ทันที หรือกรณีที่บางหน่วยงานในสังกัดไม่สามารถให้บริการได้ กรมปศุสัตว์สามารถใช้หน่วยงานในพื้นที่ใกล้เคียงให้บริการแทนได้ในทันที รวมถึงการใช้หน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการแก่เกษตรกร

การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

กรมปศุสัตว์ ได้จัดโครงการรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards) เพื่อสร้างบรรยากาศและแรงจูงใจให้แก่บุคลากรและหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์” ให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และนำไปขยายผลโดยส่งสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ซึ่งเป็นรางวัลระดับประเทศ ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นประจำทุกปี

ในการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ กรมปศุสัตว์มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

- 1) กำหนดให้มีโครงการรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับสำนัก/กองที่ให้ความสำคัญต่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยผลงานที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับโล่รางวัลและการเชิดชูเกียรติ ตามภาพที่ 3-3
- 2) กำหนดให้มีการมอบเกียรติบัตรแก่หน่วยงานและบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนางานบริการจนได้รับรางวัลบริการภาครัฐ
- 3) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลงาน พร้อมกับเชิญชวนหน่วยงานสมัครขอรับรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards) โดยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสมัครขอรับรางวัล

ดังกล่าวทั้งทางหนังสือเวียน และจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การสมัครและการประเมินผลงานให้แก่หน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์

4) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนา งานบริการจนได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นต้นแบบในการ พัฒนางานบริการ พร้อมกับเปิดคลินิกให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลรายละเอียดแบบฟอร์มสมัคร ขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

5) คณะกรรมการฯ พิจารณาคัดเลือกและประเมินผลงานที่มีความโดดเด่นตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนด ส่วนงานที่ยังไม่ผ่านการพิจารณาจะให้คำแนะนำแก่หน่วยงานนำกลับไปพัฒนาต่อ เพื่อส่งเสนอ ขอรับรางวัลในปีต่อไป

6) ส่งผลงานที่ผ่านการประเมิน เสนอขอรับรางวัลบริการภาครัฐต่อไป

7) เมื่อพบว่า มีผลงานที่ได้รับการพิจารณาจากสำนักงาน ก.พ.ร. ลงมาตรวจพื้นที่ปฏิบัติจริง ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะจัดประชุมให้มีการเตรียมความพร้อมในการนำเสนอ ณ วันที่ตรวจ ประเมินจริง

8) เมื่อมีผลงานที่ผ่านการตรวจประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. จนได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ดังกล่าว ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงานภายในกรมทราบ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในวันงานพิธีมอบรางวัล เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้แก่หน่วยงานและ บุคลากรซึ่งทุ่มเทในการพัฒนางานบริการจนได้รับรางวัลบริการภาครัฐดังกล่าว



ภาพที่ 3-3 การมอบรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards)

ความสำเร็จของการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์

จากการที่กรมปศุสัตว์ได้มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ศึกษาได้มีบทบาทในการขับเคลื่อนการปรับปรุงกระบวนการการให้บริการของกรมปศุสัตว์ โดยให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ รวมทั้งการนำเสนอผลงานที่โดดเด่นของกรมปศุสัตว์ เพื่อขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563 โดยกรมปศุสัตว์มีผลงานที่ได้รับรางวัล จำนวนทั้งสิ้น 33 ผลงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3-3 ผลงานของกรมปศุสัตว์ที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
2555	1	รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น	ภาพรวมมาตรฐานการบริการห้องปฏิบัติการสุขภาพสัตว์ (สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ)	เป็นการกำหนดมาตรฐานการตรวจวินิจฉัยโรคสัตว์ทางห้องปฏิบัติการ (LAB) ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ทั้ง 7 แห่ง เพื่อยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานสากล ISO/IEC 17025:2005 เช่นเดียวกันทุกแห่ง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของระบบการผลิตปศุสัตว์ของประเทศ การสร้างมาตรฐานดังกล่าว เป็นการเปลี่ยนแปลงระดับโครงสร้างของระบบงาน กระบวนการทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่มีความยากและท้าทาย
	2	รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น	การส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง (สำนักพัฒนาอาหารสัตว์)	เป็นการประสานความร่วมมือกันระหว่างกรมปศุสัตว์ บริษัทเอกชน เกษตรกร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสหกรณ์โคนม ในพื้นที่อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เพื่อแก้ไขปัญหาความ

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ขัดแย้งระหว่างโรงงานกับชาวนา เนื่องจากโรงงานปล่อยน้ำที่มีระดับปริมาณไนโตรเจนสูงส่งผลกระทบต่อการทำนา จึงส่งเสริมให้เกษตรกรที่ทำนาหันมาปลูกหญ้าเนเปียร์เพื่อใช้เป็นพืชอาหารสัตว์ สำหรับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม โดยโรงงานเป็นผู้วางระบบและส่งน้ำทิ้งจากโรงงานให้แก่เกษตรกรที่ร่วมโครงการปลูกเนเปียร์ ส่งผลให้เกษตรกรและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้รับผลประโยชน์อย่างทั่วถึง เกิดเป็นต้นแบบความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่ และการบูรณาการการพัฒนาระบบการผลิตปศุสัตว์อย่างครบวงจร</p>
	3	<p>รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น</p>	<p>การผลิตไก่ประดู่หางดำเชียงใหม่อย่างยั่งยืน (ศูนย์วิจัยและบำรุงพันธุ์สัตว์เชียงใหม่)</p>	<p>เป็นการพัฒนากระบวนการผลิตไก่ประดู่หางดำเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไก่พันธุ์พื้นเมืองของเชียงใหม่ให้สามารถผลิตและจำหน่ายได้อย่างยั่งยืน โดยดำเนินการแบบครบวงจร ตั้งแต่การพัฒนาสายพันธุ์ไก่ให้โตเร็วขึ้นและสามารถผลิตเพื่อการค้าได้ การสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายผู้ผลิตอย่างครบวงจร เชื่อมโยงถึงการจำหน่าย ประโยชน์เชิงการค้า รวมถึงการพัฒนากระบวนการผลิตตลอดห่วงโซ่การผลิตให้ได้มาตรฐานนำไปสู่ความปลอดภัยต่อผู้บริโภค รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ของพันธุ์ไก่ ตลอดจนจนสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อไก่ประดู่หางดำเชียงใหม่</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
	4	รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศระดับดี	การพัฒนาเกษตรกรโคนมรายย่อยแบบบูรณาการเพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร (กองปศุสัตว์ต่างประเทศ และสำนักส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์)	เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างกรมปศุสัตว์ สหกรณ์โคนมเชียงใหม่ และลำพูน คณะสัตวแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์ลำปาง องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย สำนักงานปศุสัตว์เขตและจังหวัด ร่วมกันพัฒนาเกษตรกร โดยจัดให้มีหน่วยบริการวิชาการที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมดูแลการผลิต การจำหน่ายให้กับเกษตรกรที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตน้ำนมแก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในพื้นที่จากผลการดำเนินการพบว่าคุณภาพของน้ำนมที่ผลิตได้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
2556	1	รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น	การสร้างพันธมิตรการเกษตรเพื่อลดต้นทุนการผลิตและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์)	เป็นความร่วมมือกันระหว่างกรมปศุสัตว์ สถาบันสุวรรณวจากกสิกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ธานีการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานปศุสัตว์เขต 2 สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ฉะเชิงเทรา บริษัท พันธุ์สุกรไทย-เดนมาร์ก จำกัด (มหาชน) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองยาว และเกษตรกรผู้ปลูกข้าวตำบลหนองยาว อำเภอพนมสารคาม จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยการบูรณาการการทำงานของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน คือ การลดต้นทุนการผลิตสุกร ต้นทุนการทำนา และต้นทุนผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยการนำของเสียจาก

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ฟาร์มสุกรไปใช้เป็นปุ๋ยชีวภาพในนาข้าว ทำให้ผลผลิตข้าวของชาวนาดีขึ้นในขณะที่ต้นทุนลดลง เนื่องจากการใช้ปุ๋ยเคมีลดลง มลภาวะจากฟาร์มสุกรลดลง ต้นทุนในการกักเก็บน้ำเสียของฟาร์มสุกรลดลง ส่งผลให้ฟาร์มสุกร ชาวนา และชุมชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างเกื้อกูลและเป็นสุข โดยมีสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยจากมลภาวะ</p>
	2	<p>รางวัลด้านภาพรวมมาตรฐานที่เป็นเลิศระดับดี</p>	<p>การบริการเสปียงอาหารสัตว์ในสภาวะวิกฤต (คลังเสปียงอาหารสัตว์) (สำนักพัฒนาอาหารสัตว์)</p>	<p>เป็นการกำหนดมาตรฐานการบริการเสปียงอาหารสัตว์ของศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์ทั้ง 9 แห่ง ให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยแต่ละคลังเสปียงจะแบ่งระดับการสำรองเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจสั่งจ่ายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ระดับจังหวัด ปศุสัตว์จังหวัดมีอำนาจสั่งจ่ายได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในจังหวัด ระดับเขต ปศุสัตว์เขตมีอำนาจสั่งจ่ายได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในเขต และระดับประเทศ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาอาหารสัตว์มีอำนาจสั่งจ่ายได้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยใช้กระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน สินค้าเกษตร (มกษ.8801-2555) หย้าแพงโกลาแห้ง ช่วยให้เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติได้รับการบริการเสปียงอาหารสัตว์ที่มีคุณภาพดี ด้วยความสะดวกรวดเร็วภายในวันเดียว (จากเดิม 5 วัน)</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				เนื่องจากมีคลังเสบียงอาหารสัตว์อยู่ในชุมชนใกล้บ้าน
	3	รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศระดับดี	การผลิตวัคซีนอหิวาต์สุกรชนิดใหม่โดยไม่ใช้กระต่าย (สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ)	กระบวนการผลิตวัคซีนอหิวาต์สุกรรูปแบบเดิมต้องใช้กระต่ายอย่างน้อย 7,000 ตัวต่อปี นวัตกรรมนี้สามารถใช้เซลล์เพาะเลี้ยง FS-L3 ซึ่งเป็นเซลล์ที่สะอาดและปลอดภัยปนเปื้อนต่อเชื้อจุลินทรีย์ รวมถึงสามารถเจริญได้ดีในอาหารเลี้ยงเซลล์ที่ไม่ต้องใช้ซีรัมโค จึงสามารถเพาะขยายปริมาณได้ตามความต้องการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สามารถผลิตวัคซีนที่มีคุณภาพและได้ปริมาณตามความต้องการ ทำให้เกษตรกรเจ้าของฟาร์มและบริษัทเอกชน มีความมั่นใจและเชื่อถือต่อวัคซีนของกรมปศุสัตว์เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสามารถลดการใช้กระต่ายเพื่อทำวัคซีนได้ด้วย
	4	รางวัลด้านบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น	กลุ่มเลี้ยงโคเนื้อ โครงการธนาคารโค – กระบือเพื่อเกษตรกร ตามพระราชดำริ (ชคก.) ต.ฉาง อ.นาหว้า จ.สงขลา (สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสงขลา)	ความสำเร็จของกลุ่มเลี้ยงโคเนื้อ โครงการธนาคารโค-กระบือเพื่อเกษตรกร ตามพระราชดำริ ตำบลฉาง อำเภอนาหว้า จังหวัดสงขลา เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกันของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสงขลา สำนักงานปศุสัตว์อำเภอนาหว้า สำนักงานพลังงานจังหวัดสงขลา สำนักงานพัฒนาที่ดินจังหวัดสงขลา หน่วยส่งเสริมปศุสัตว์จังหวัดสงขลา (หน่วยทหาร) อำเภอนาหว้า องค์การบริหารส่วนตำบลฉาง กศน.อำเภอนาหว้า และกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อโครงการธนาคาร

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				โค-กระบือ เพื่อเกษตรกรรม พระราชดำริ ตำบลนาง อำเภอนาหวี เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเลี้ยงโคเนื้อของโครงการฯ โดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้แก่เกษตรกร ควบคู่กับการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
	5	รางวัลด้านบูรณาการ การบริการที่เป็นเลิศ ระดับดี	การเลี้ยงไก่ไข่ไร้ดีไทย แบบปล่อยอิสระโดยใช้ วัสดุขี้ดทับทิมใน ฟาร์มเกษตรกรราย ย่อย พื้นที่จังหวัด หนองคาย (สำนักงานปศุสัตว์ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย)	การเลี้ยงไก่ไข่ไร้ดีไทยแบบ ปล่อยอิสระ โดยใช้วัสดุขี้ดทับทิมใน ฟาร์มเกษตรกรรายย่อย พื้นที่ จังหวัดหนองคาย เป็นการส่งเสริม กระบวนการแก้ไขปัญหาของชุมชน ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน ควบคู่กับ การสร้างความมั่นคงด้านอาหาร โดยเกษตรกรรายย่อย ซึ่งเป็นการ ทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของ เกษตรกรและการบูรณาการร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานด้านวิชาการของ กรมปศุสัตว์และหน่วยงานอื่น ๆ ใน พื้นที่ ส่งผลให้เกิดเป็นต้นแบบใน การแก้ไขปัญหาโรคระบาดของสัตว์ ปีก การลดต้นทุนอาหารสัตว์ เพื่อ การผลิตอาหารโปรตีนคุณภาพดี ราคาถูก และมีความปลอดภัยเพื่อ การบริโภค
2557	1	รางวัลด้านภาพรวม มาตรฐานการบริการที่ เป็นเลิศ ระดับดีเด่น	การออกใบอนุญาต เคลื่อนย้ายสัตว์และ ซากสัตว์ภายใน ราชาอาณาจักร (กอง สารวัตรและกักกัน)	การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้าย สัตว์และซากสัตว์ภายใน ราชาอาณาจักรได้รับการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการโดย ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Movement เพื่อลดขั้นตอนการ ให้บริการ และนำไปใช้เป็น มาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงาน

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ปศุสัตว์อำเภอ สำนักงานปศุสัตว์ จังหวัด ตำนกักสัตว์ ทั่วประเทศ ทำให้สามารถลดปัญหาความล่าช้า และค่าใช้จ่ายในการยื่นขอ ใบอนุญาต ผู้ประกอบการที่ต้องการเคลื่อนย้ายสัตว์ ชากสัตว์ ภายในราชอาณาจักร สามารถยื่นขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายผ่านระบบ e-Movement ได้ที่ http://aqi.dld.go.th โดยแนบ เอกสารผ่านระบบ เป็นการอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้แก่ เกษตรกร และผู้ประกอบการ อีกทั้งยังสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ สามารถตรวจสอบประวัติการเคลื่อนย้ายสัตว์ และติดตามสัตว์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสามารถในการควบคุมป้องกันโรคระบาดสัตว์ของประเทศ</p>
	2	รางวัลด้านพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น	การพัฒนางานปศุสัตว์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ (สำนักงานปศุสัตว์เขต 9)	<p>กรมปศุสัตว์ พัฒนางานปศุสัตว์ในจังหวัดชายแดนภายใต้ ที่มีสถานการณ์ความไม่สงบโดยใช้หลักการบูรณาการกับหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ ในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 12 หน่วยงาน และหน่วยงานภายนอกโดยประสานงานและร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานหลักในพื้นที่ ได้แก่ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน (สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				พร้อมหน่วยงานในสังกัด ร่วมดำเนินการพัฒนาเกษตรกร และรูปแบบการเลี้ยงสัตว์แบบครบวงจร ทำให้เกษตรกรมีความมั่นใจในการขยายกิจการต่อไปอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการส่งเสริมการเลี้ยงแพะ แกะ ซึ่งสอดคล้องกับวิถีของชาวมุสลิม รวมทั้งพัฒนาองค์กร เพื่อให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย ส่งผลให้เกษตรกรมีมุมมองและความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ดีขึ้น
	3	รางวัลด้านพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศระดับดี	การยกระดับพันธุ์กรรมสุกรในเกษตรกรด้วยสุกรพ่อพันธุ์ ปากช่อง 5 (สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์)	การพัฒนาพันธุ์สุกรให้ตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกร จากฐานพันธุ์สุกรคุณภาพสูงที่มีอยู่ จนได้พันธุ์สุกรสายพ่อพันธุ์ที่เจริญเติบโตเร็วมากกว่า 850 กรัมต่อวัน ความหนาไขมันสันหลังบางกว่า 1 เซนติเมตร และพื้นที่หน้าตัดเนื้อสันมากกว่า 37 ตารางเซนติเมตร ซึ่งแสดงถึงปริมาณเนื้อแดงมาก โดยใช้ชื่อว่า “สุกรพันธุ์ปากช่อง 5” ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พ่อค้ารับซื้อในราคาที่สูงขึ้น ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น และผู้บริโภคได้บริโภคเนื้อสุกรที่มีคุณภาพและปลอดภัยจากสารเร่งเนื้อแดง
	4	รางวัลด้านบูรณาการบริการที่เป็นเลิศระดับดี	การบริหารจัดการโครงการธนาคารโค กระบือ เพื่อเกษตรกร	การบริหารจัดการโครงการธนาคารโค กระบือ เพื่อเกษตรกร โดยชุมชนมีส่วนร่วมพื้นที่อำเภอ

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
			<p>โดยชุมชนมีส่วนร่วม พื้นที่อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร (สำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดสกลนคร)</p>	<p>พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นการบูรณาการการทำงาน ร่วมกันของสำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดสกลนคร สำนักงานปศุสัตว์ อำเภอพรรณานิคม สถานีพัฒนา อาหารสัตว์สกลนคร อำเภอพรรณานิคม นิคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พื้นที่อำเภอพรรณานิคม สถาบันการศึกษาในเขตจังหวัด สกลนคร และกลุ่มเกษตรกร ธนาคารโค-กระบือ ในพื้นที่ อำเภอ พรรณานิคม เพื่อการส่งเสริมการ เลี้ยงโค-กระบือ ตามโครงการ ธนาคารโค-กระบือ โดยนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาผสมผสานกับ ภูมิปัญญาชาวบ้านวิถีดั้งเดิม ถ่ายทอดให้แก่เกษตรกรกลุ่มต่าง ๆ ร่วมกับกระบวนการสร้างการมีส่วน ร่วมของชุมชน ส่งผลให้เกษตรกรมี ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เกิดเป็น ชุมชนเข้มแข็งที่สามารถพึ่งพา ตนเองได้</p>
2558	1	<p>รางวัลการพัฒนาการ บริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น</p>	<p>ระบบจัดการสัตว์ปีก สู่ มาตรฐานการส่งออก ปศุสัตว์ไทย (กรมปศุสัตว์)</p>	<p>ระบบจัดการสัตว์ปีก สู่ มาตรฐานการส่งออกปศุสัตว์ไทย เป็นการบริหารจัดการแก้ไขวิกฤต และควบคุมโรคใช้วัตถุดิบของ ประเทศไทย ที่ได้มีการบูรณาการ หลักการแนวความคิดการบริหารจัดการ คุณภาพมาประยุกต์ใช้เป็นแนว ทางการควบคุมโรคใช้วัตถุดิบ ทั้งที่ เริ่มต้นจากการมีองค์ความรู้ที่ไม่ เพียงพอ แต่ก็สามารถใช้ กระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงจน</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>เกิดความสำเร็จในการดำเนินการ เป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง จาก OIE ให้เป็นต้นแบบในการ จัดการโรคไข้หวัดนก ซึ่งสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกโรคทั้ง โรคระบาดสัตว์และในคน ซึ่งเป็น การพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสในการ พัฒนาอย่างก้าวกระโดด ภายใต้ การบริหารจัดการเชิงระบบ โดยใช้ กระบวนการมีส่วนร่วมที่บูรณาการ การทำงานอย่างเป็นระบบทั้งในมิติ แนวตั้งและมิติแนวนอนมุ่งสู่ เป้าหมายเดียวกัน พัฒนาทุก กระบวนการสู่การเป็น มาตรฐานสากลทั้งงานปฏิบัติการ และงานบริการประชาชน มีการ เรียนรู้ พัฒนาและปรับปรุงอย่าง เป็นระบบและต่อเนื่อง รวมถึงมี การนำไปขยายผลสู่ระบบการผลิต สินค้าปศุสัตว์ชนิดอื่น ๆ ส่งผลให้ ประเทศไทยสามารถส่งออกสินค้า ปศุสัตว์ไปต่างประเทศมีมูลค่า มากกว่าหนึ่งแสนล้านบาท ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งสามารถ “พลิกวิกฤตโรคไข้หวัดนก สู่ มาตรฐานการส่งออกสินค้าปศุสัตว์ ไทยแสนล้าน”</p>
	2	รางวัลการพัฒนาการ บริการที่เป็นเลิศ ระดับดี	ระบบตรวจสอบ ย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ ผ่าน QR Code (สำนักพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์)	ระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้า ปศุสัตว์ผ่าน QR Code เป็นการ พัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล ตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ถึง ผู้บริโภค โดยผู้บริโภคสามารถใช้ อุปกรณ์สื่อสาร เช่น Smart Phone Tablet สแกน QR Code

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ที่แสดงบนบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ เช่น TESCO LOTUS เพื่อเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น วันผลิต วันหมดอายุ ฟาร์ม สถานที่ผลิตและแปรรูป รวมถึงมาตรฐานการผลิตที่ได้รับการตรวจสอบรับรองจากกรมปศุสัตว์ ได้ทันที ณ จุดขายเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการและระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ของประเทศไทย</p>
	3	<p>รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>ภาพรวมมาตรฐานการบริการทางห้องปฏิบัติการด้านสุขภาพสัตว์ (สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ)</p>	<p>มาตรฐานการบริการทางห้องปฏิบัติการด้านสุขภาพสัตว์ เป็นการกำหนดมาตรฐานการตรวจวินิจฉัยโรคสัตว์ทางห้องปฏิบัติการ (LAB) ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ทั้ง 7 แห่ง เพื่อยกระดับการให้บริการที่ได้มาตรฐานสากล ISO/IEC 17025:2005 เช่นเดียวกันทุกแห่ง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของระบบการผลิตปศุสัตว์ของประเทศ</p> <p>การสร้างมาตรฐานดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงระดับโครงสร้างของระบบงาน กระบวนการทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				ซึ่งเป็นการดำเนินการที่มีความยากและท้าทาย อีกทั้งกรมปศุสัตว์ยังคงสามารถรักษาสถานภาพความเป็นมาตรฐานเดียวกันไว้ได้อย่างต่อเนื่อง
	4	รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	การส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง (สำนักพัฒนาอาหารสัตว์)	การส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง เป็นการประสานความร่วมมือกันระหว่างกรมปศุสัตว์ บริษัทเอกชน เกษตรกร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสหกรณ์โคนม ในพื้นที่อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างโรงงานกับชาวนา เนื่องจากโรงงานปล่อยน้ำที่มีระดับปริมาณไนโตรเจนสูงส่งผลกระทบต่อการทำนา โดยการส่งเสริมในเกษตรกรที่ทำนาหันมาปลูกหญ้าเนเปียร์เพื่อใช้เป็นพืชอาหารสัตว์สำหรับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม โดยโรงงานเป็นผู้วางระบบและส่งน้ำทิ้งจากโรงงานให้แก่เกษตรกรที่ร่วมโครงการปลูกเนเปียร์ ส่งผลให้เกษตรกรและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้รับผลประโยชน์อย่างทั่วถึง เกิดเป็นต้นแบบความสำเร็จของการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่ และเป็นต้นแบบของการบูรณาการพัฒนาระบบการผลิตปศุสัตว์อย่างครบวงจร
	5	รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	การผลิตไก่ประดู่หางดำเชียงใหม่อย่างยั่งยืน (ศูนย์วิจัยและบำรุงพันธุ์สัตว์เชียงใหม่)	การผลิตไก่ประดู่หางดำเชียงใหม่อย่างยั่งยืน เป็นการพัฒนาระบบการผลิตไก่ประดู่หางดำเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไก่พันธุ์

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>พื้นเมืองของเชียงใหม่ ให้สามารถผลิตและจำหน่ายได้อย่างยั่งยืน โดยดำเนินการแบบครบวงจร ตั้งแต่การพัฒนาสายพันธุ์ไก่ให้โตเร็วขึ้น และสามารถผลิตเพื่อการค้าได้ การสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายผู้ผลิตอย่างครบวงจร เชื่อมโยงถึงการใช้ประโยชน์เชิงการค้า รวมถึงพัฒนาระบบการผลิตตลอดห่วงโซ่การผลิตให้ได้มาตรฐานนำไปสู่ความปลอดภัยต่อผู้บริโภค รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ของพันธุ์ไก่ ตลอดจนสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อไก่ประดู่หางดำ เชียงใหม่</p>
2559	1	รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศระดับดี	หมู่บ้านไก่ดำดอยแม่สลอง (ศูนย์วิจัยและพัฒนาการปศุสัตว์ที่ 5)	<p>การส่งเสริมการเลี้ยงไก่ดำ โดยรวมกลุ่มเกษตรกรตั้งเป็นกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ดำดอยแม่สลอง และใช้ชื่อไก่ดำดอยแม่สลองเป็นตราสินค้า มีการปรับปรุงพันธุ์ไก่ดำให้มีความดำในหนัง เนื้อ และกระดูกเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งได้ดำเนินการวิจัยผลิตไก่ดำตุ๋นยาจีนบรรจุกระป๋อง เพื่อรองรับไก่ดำที่ผลิตได้ในฤดูฝนซึ่งปกติจะไม่มีตลาดรองรับ ทำให้ไก่ดำมีราคาถูกจึงนำมาผลิตเป็นอาหารสำเร็จรูปไก่ดำตุ๋นยาจีนบรรจุกระป๋องสำหรับไว้จำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้ตลอดทั้งปี เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจำหน่ายไก่ดำ และได้รับความรู้ในการเลี้ยงไก่ดำที่ถูกต้อง</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
	2	รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศระดับดี	ชุดทดสอบการตรวจหาแอนติบอดีต่อเชื้อ Brucella spp. (สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ)	การพัฒนาชุดทดสอบโรค布鲁เซลโลสิส สำหรับทดสอบหาแอนติบอดีต่อเชื้อ Brucella spp. (B. abortus, B. melitensis และ B. suis) สามารถทดสอบโรคได้ในโค กระบือ และ แพะ-แกะ ได้เป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง ราคาต้นทุนไม่แพง (ต้นทุน 60 - 80 บาท/ตัวอย่าง) และไม่ต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ (ต้นทุน 550 - 600 บาท/ตัวอย่าง) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถนำไปใช้ในการทดสอบโรค布鲁เซลโลสิสในฟาร์มที่ติดโรคควบคู่กับ Rose Bengal Test เพื่อประโยชน์ในการควบคุมโรคโดยสามารถคัดสัตว์ที่เป็นโรคและสงสัยออกจากฝูงให้เร็วที่สุด ช่วยในการยับยั้งการแพร่กระจายของโรค ลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ
	3	รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	การสร้างพันธมิตร การเกษตรเพื่อลดต้นทุนการผลิตและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์)	การนำของเสียจากฟาร์มสุกรไปใช้ประโยชน์ในการเพาะปลูกข้าว (Zero Waste) ซึ่งเป็นโครงการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแล้วยังเป็นการจัดการของเสียจากฟาร์มสุกร โดยปกติการเลี้ยงสุกรทำให้เกิดน้ำเสียที่มีความสกปรกสูงและเกิดปัญหากลิ่นและแมลงวันรบกวน สร้างความเดือดร้อนแก่ชุมชนใกล้เคียง ดังนั้น ฟาร์มสุกรจำเป็นต้องมีการจัดการของเสียและน้ำเสียจากฟาร์มสุกรอย่างเหมาะสม ก่อนการระบายลงสู่แหล่งน้ำหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม แต่

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือของเกษตรกรและผู้ประกอบการเป็นสำคัญเพื่อช่วยกันรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อม และเพื่อให้ฟาร์มสุกรสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้</p>
2560	1	<p>รางวัลการพัฒนาการบริการระดับดีเด่น</p>	<p>นมคุณภาพสูงล้านนา (Lanna High Quality Milk) (สำนักงานปศุสัตว์เขต 5)</p>	<p>การส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรฟาร์มโคนมได้รับการรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม (GAP) ซึ่งได้มีการรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม จำนวน 922 ฟาร์ม จากฟาร์มโคนมทั้งหมด 1,535 ฟาร์ม คิดเป็นร้อยละ 60 ของฟาร์มที่ส่งน้ำนมดิบไปยังศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบ สามารถผลิตน้ำนมดิบได้วันละ 380 ตัน และศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบในพื้นที่สำนักงานปศุสัตว์เขต 5 สามารถพัฒนาจนได้รับการรับรองการปฏิบัติทางสุขลักษณะที่ดีสำหรับศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบ (GMP) จำนวน 34 แห่ง จาก 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97 ประกอบกับการดำเนินงานด้านจัดการสุขภาพสัตว์ ด้านอาหารสัตว์ การพัฒนาและถ่ายทอดความรู้ให้แก่เกษตรกรสามารถปฏิบัติและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง และการดำเนินงานภายใต้โครงการนมคุณภาพสูงล้านนา ทำให้เกิดรูปแบบการพัฒนานมคุณภาพสูง ซึ่งจะสร้างมูลค่าเพิ่มจากน้ำนมเกรดมาตรฐาน ให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจนไปสู่น้ำนมคุณภาพระดับพรีเมียมได้ในอนาคต</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
	2	รางวัลการพัฒนาการ บริการ ระดับดีเด่น	เนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจ ผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) (สำนักพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์)	การรับรองสถานที่จำหน่าย เนื้อสัตว์ที่มีมาตรฐานตลอดการ ผลิต ให้ได้รับตราสัญลักษณ์ “ปศุสัตว์ OK” เพราะตรา สัญลักษณ์ดังกล่าว เป็นสิ่งการันตี ได้ว่าสถานที่แห่งนี้จำหน่ายเนื้อสัตว์ ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อ ผู้บริโภค และเมื่อมีสถานจำหน่ายที่ ผ่านการรับรองและได้รับตรา สัญลักษณ์ “ปศุสัตว์ OK” มากขึ้น จะช่วยยกระดับมาตรฐานการผลิต สินค้าปศุสัตว์และสถานที่จำหน่าย เนื้อสัตว์ในประเทศไทย เป็นการ กระตุ้นและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายให้หันมาใส่ใจ ขั้นตอนการผลิตให้ถูกสุขอนามัยทุก ขั้นตอน เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับ สถานจำหน่ายเนื้อสัตว์ของตนเอง และเป็นการสร้างแรงจูงใจประการ หนึ่งให้กับผู้ประกอบการว่าเมื่อ ลงทุนผลิตอย่างมีคุณภาพแล้วจะ สามารถจำหน่ายได้และเป็นการ กระตุ้นยอดขายได้ ช่วยเปิดโอกาส ให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อหรือบริโภค สินค้าปศุสัตว์ที่สะอาด ปลอดภัย ได้สะดวกขึ้น และมั่นใจได้ว่าสินค้า เนื้อสัตว์จากโครงการนี้มีความ ปลอดภัยตลอดห่วงโซ่การผลิต
2561	1	รางวัลมาตรฐานการ บริการ ระดับดีเด่น	เนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจ ผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) (สำนักพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์)	เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้า เนื้อสัตว์ โดยเลือกจากสถานที่ จำหน่ายที่มีตราสัญลักษณ์ปศุสัตว์ OK ซึ่งในปี 2561 มีร้านค้าและ สถานที่จำหน่ายที่มีมาตรฐาน ได้รับ

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>การรับรองเป็นสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ (ปศุสัตว์ OK) จำนวน 4,155 แห่ง ครอบคลุม 77 จังหวัด และรับรองเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในตลาดสด Modern trade, Meat shop เช่น Tesco lotus, Big C สถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์มาตรฐานในหมู่บ้าน (หมูตู้) เป็นต้น คิดเป็นปริมาณเนื้อสัตว์กว่า 900,000 กก./วัน เข้าถึงผู้บริโภคกว่า 35 ล้านคน และยังเป็นการส่งเสริมเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ภายในประเทศให้พัฒนาการเลี้ยงสัตว์ได้มาตรฐาน เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น รวมถึงเป็นการกระตุ้นผู้ประกอบการโรงฆ่าสัตว์ให้มีความตระหนักและใส่ใจถึงการผลิตเนื้อสัตว์เพื่อให้คนไทยบริโภค</p>
	2	<p>รางวัลการพัฒนาการบริการระดับดีเด่น</p>	<p>พระราชรัฐ-सानพลัง นำนานพัฒนาอาชีพการเลี้ยงโคเนื้อ (สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดน่าน)</p>	<p>การปรับเปลี่ยนอาชีพของเกษตรกรมาเป็นการเลี้ยงโคเนื้อรายละ 5 ตัว เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเลี้ยงสัตว์ ร่วมกับการทำเกษตรด้านอื่น โดยเกษตรกรต้องสร้างโรงเรือนและปลูกพืชอาหารสัตว์ และลดพื้นที่การปลูกข้าวโพดรายละไม่น้อยกว่า 5 ไร่ และมีการบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชนและภาคเอกชน ทำให้มีการลดพื้นที่ปลูกข้าวโพดและลดปัญหาการบุกรุกป่าลงได้ในระดับหนึ่ง ปัญหาหมอกควันจากการเผาป่าเบาบางลง เกษตรกรมีอาชีพเป็นหลักแหล่ง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีการสร้าง</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				ความมั่นคงทางด้านอาหาร เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้ มี การผลิตอาหารบริโภคอย่าง เพียงพอ ปริมาณโคเนื้อที่ผลิตมี จำนวนเพิ่มมากขึ้น
	3	รางวัลการบริการที่เป็น เลิศ ระดับดีเด่น	การบริหารจัดการ โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน (กรมปศุสัตว์)	การบริหารจัดการโครงการอาหาร เสริม (นม) โรงเรียนดำเนินการ ภายใต้การกำกับดูแลโดย คณะกรรมการโคนมและผลิตภัณฑ์ นม (มิลค์บอร์ด) ประกอบด้วย ผู้แทนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ภาครัฐ เกษตรกรและ ผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดการ แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและ ประสบการณ์อย่างรอบด้าน ผลสรุปที่ได้เป็นข้อเสนอแนะแนว ทางการแก้ไขปัญหาที่ดีและ เหมาะสมในทางปฏิบัติ ทำให้ สามารถแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้อย่าง ทันเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาราคาน้ำนมดิบ ตกต่ำ นมล้นตลาด และเพิ่ม ประสิทธิภาพการผลิตและแปรรูป น้ำนมดิบให้มีคุณภาพและได้ มาตรฐานที่สูงขึ้นไปพร้อม ๆ กัน และตลอดห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain) โดยต้นทาง ภาคเกษตรกร มีการปรับปรุงฟาร์มโคนมเพื่อยื่น ขอรับรองมาตรฐานฟาร์มโคนม (GAP) สามารถผลิตน้ำนมดิบได้ เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพที่สูงขึ้น มี รายได้ที่มั่นคงจากการขายน้ำนมดิบ ให้กับโครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน กลางทาง ภาค

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ผู้ประกอบการ มีการพัฒนาศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบและโรงงานแปรรูปน้ำนมที่เข้าร่วมโครงการให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน GMP</p> <p>ปลายทาง ภาคผู้บริโภค คือ มีการตรวจสอบคุณภาพก่อนแจกให้เด็กนักเรียนบริโภค ทำให้เด็กนักเรียนตั้งแต่ชั้นอนุบาล 1 ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวนกว่า 7,500,000 คน ได้ดื่มน้ำนมโคที่มีคุณภาพ วันละ 200 มิลลิลิตรต่อวัน เป็นเวลา 260 วันต่อปี</p>
	4	รางวัลการพัฒนาการบริการระดับดี	การพัฒนาโคเนื้อคุณภาพอย่างเป็นระบบครบวงจร (สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสกลนคร)	<p>สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสกลนครใช้แนวทาง “สานพลังประชารัฐ” เป็นตัวการขับเคลื่อนสานพลังระหว่าง ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ภาคประชาชน เป็นการร่วมพลังร่วมสร้างนวัตกรรมใหม่ด้านปศุสัตว์ขึ้น และปรับให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัลมีการสร้างศูนย์เรียนรู้ด้านการเลี้ยงโคเนื้อ โคขุน โพนยางคำที่เป็นแหล่งเรียนรู้ให้ผู้สนใจในการพัฒนาการเลี้ยงโคเนื้อจากทั่วประเทศ สร้างแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro Tourism Green travel) หมู่บ้านโคขุน ชุมชนโคขุน มีการสนับสนุนจาก เกษตรกร ประชาชนในชุมชน ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันเป็นเจ้าของสร้างกลไกในองค์กร รองรับการขับเคลื่อนไปสู่การเสริมสร้างศักยภาพภาคประชาชนเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				ทำให้เกิดความ มั่นคง มั่งคั่ง และ ยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ของประเทศ
	5	รางวัลพัฒนาคุณภาพ การบริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระบบจัดการสัตว์ปีกสู่ มาตรฐานการส่งออก ไทย (สำนักพัฒนาระบบ และรับรองมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์)	กรมปศุสัตว์ได้มีการวางระบบ การบริหารจัดการคุณภาพตลอด ห่วงโซ่การผลิต ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึง ปลายน้ำ (Form Farm to Table) โดยให้บริการ อำนวยความสะดวก ส่งเสริม ถ่ายทอด สนับสนุน รวมถึง การควบคุม กำกับ ตรวจสอบและ การรับรองที่ได้มาตรฐานสากล ตั้งแต่ปัจจัยการผลิต ระบบการผลิต ระบบการฆ่าและแปรรูป รวมถึง สินค้าและสถานที่จำหน่าย ทั้ง ระดับการผลิตที่ครบวงจรเพื่อเป็น สินค้าส่งออก ระดับการผลิตเพื่อ เป็นอาชีพของเกษตรกร และระดับ การเลี้ยงเพื่อการบริโภคภายใน คริวเรือน ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกเนื้อไก่ และผลิตภัณฑ์ไก่เป็นอันดับ 3 ของ โลก รองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และบราซิล
2562	1	ประเภทพัฒนาการ บริการ ระดับดีเด่น	วิสาหกิจชุมชนรักษ์ แพะบางบัวทองผู้ เปลี่ยนสิ่งที่สังคม รังเกียจสู่ผลิตภัณฑ์ Hi-end (กรมปศุสัตว์)	การปรับวิธีการจัดการการเลี้ยง แพะของเกษตรกรกลุ่มวิสาหกิจ ชุมชนรักษ์แพะบางบัวทอง เพื่อ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน โดย พัฒนาจัดการฟาร์มให้ได้มาตรฐาน เช่น การเลี้ยงตามธรรมชาติมาสู่ การเลี้ยงแบบขังคอก เพื่อประหยัด พื้นที่และง่ายต่อการดูแลเสริมสร้าง องค์กรความรู้ด้านการจัดการฟาร์ม เช่น สร้างแหล่งอาหารในพื้นที่โดย ให้มีแปลงหญ้าสำหรับใช้เป็นอาหาร การปรับเปลี่ยนอาหารข้น มาใช้

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>อาหารหยาบ เพื่อลดกลิ่นจากมูลตัวแพะ การปรับปรุงพันธุ์สัตว์ การแปรรูปสินค้า การเลี้ยงแพะในเชิงพาณิชย์ การตลาดเพื่อรองรับการขยายตลาดแพะ เป็นต้นทำให้ฟาร์มและเกษตรกรผู้เลี้ยงแพะสามารถประกอบอาชีพเลี้ยงแพะได้อย่างอยู่รอดในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยการขยาย Value Chain แปรรูปนํ้านมแพะส่วนเกินมาใช้เป็นส่วนผสมหลักของเครื่องสำอาง เพื่อเพิ่มมูลค่านํ้านมแพะอีกช่องทางหนึ่ง โดยได้รับรางวัล Top Brand Awards ในปี 2018 เพื่อให้เกิดมูลค่าสูงสุด</p>
	2	รางวัลพัฒนาการบริการระดับดี	ระบบการตรวจสอบสัตว์และซากสัตว์ ผ่านด้านอัตโนมัติ (e-Movement Smart Kiosk) (กองสารวัตรและกักกัน)	<p>การให้บริการผ่านระบบการตรวจสอบสัตว์และซากสัตว์ผ่านด้านอัตโนมัติ (e-Movement Smart Kiosk) ผู้รับบริการจะได้รับบัตร Smart card ที่สามารถนำไปบันทึกข้อมูลใบอนุญาตเคลื่อนย้ายเวลาผ่านด่านกักกันสัตว์ทุกครั้ง โดยระบบจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของใบอนุญาต เมื่อใบอนุญาตถูกต้องการเคลื่อนย้ายถูกต้องตามกฎหมาย ระบบจะให้ผ่านด่านได้ ข้อมูลการเคลื่อนย้ายบันทึกเข้าในระบบอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบอนุญาตเคลื่อนย้ายและตรวจปล่อยสินค้าให้แล้วเสร็จภายใน 5 นาที เป็นการลดการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาอนุญาตของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในพื้นที่ ทำให้เกิดความโปร่งใสในการ</p>

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				ปฏิบัติราชการ และยังเป็น การลดภาระงาน สามารถปฏิบัติงานที่ให้บริการในด้านอื่น ๆ ได้มากขึ้น
2563	1	รางวัลนวัตกรรมการบริการระดับดี	“อีสมาร์ทพลัส” ระบบการประเมินความเสี่ยงฟาร์มสุกรกับการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอหิวาต์แอฟริกาในสุกร (African Swine Fever : ASF) (สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์)	แอปพลิเคชันบนมือถือ “อีสมาร์ทพลัส” สามารถประเมินความเสี่ยงต่อโรค 6 โรคที่สำคัญในสุกรได้อย่างอัตโนมัติ โดยการติดตามเฝ้าระวังข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากภายนอกประเทศ เพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์สถานการณ์ของโรคด้วยระบบพยากรณ์โรคระบาดสัตว์ที่สามารถจำลองสถานการณ์การเกิดโรคและความเสี่ยงที่กระทบต่อประเทศไทย และการประเมินพื้นที่เสี่ยงในการเกิดโรค โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังโรคในประเทศเพื่อให้รู้โรคได้รวดเร็ว จากการประเมินความเสี่ยงฟาร์มสุกรต่อโรคที่สำคัญ ทำให้ประเทศไทยยังคงป้องกันและควบคุมการระบาดของโรค ASF ได้ ปัจจุบันประเทศไทยไม่พบการระบาดของโรคนี้ ขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านโดยรอบพบการระบาดของโรค ASF ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถส่งออกสุกรและผลิตภัณฑ์สุกรไปยังประเทศต่าง ๆ ได้มากขึ้น
	2	รางวัลพัฒนาการบริการระดับดี	“การผลิตพ้อโคนมทรอปิคอลโฮลสไตน์ (Tropical Holstein, TH) (สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์)	กรมปศุสัตว์ ดำเนินการพัฒนาพันธุ์โคนมของไทย ตลอดระยะเวลา 29 ปี เพื่อให้ได้พันธุ์ที่ดี มีความเหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศ สภาพแวดล้อมของประเทศไทย สามารถให้ผลผลิตน้ำนมในปริมาณมาก และมีประสิทธิภาพ

ปี พ.ศ.	ลำดับ ที่	ประเภท	ชื่อผลงาน	สรุปความโดดเด่นของผลงาน
				<p>ทางระบบสืบพันธุ์ที่ดี โดยกำหนดชื่อพันธุ์โคนี้ว่าทรอปิคอลโฮลสไตน์ (Tropical Holstein, TH) พ่อพันธุ์โคนมที่ผ่านการพิสูจน์และมี ความสามารถทางพันธุกรรมด้วย ลักษณะที่มีความสำคัญทาง เศรษฐกิจที่ดีเลิศ สามารถผลิต น้ำเชื้อแช่แข็งบริการผสมเทียม ปรับปรุงพันธุ์แม่โคนมทั่วประเทศปี ละไม่ต่ำกว่า 250,000 โด๊ส ซึ่งช่วย ลดการสูญเสียเงินตราจากการ นำเข้าน้ำเชื้อแช่แข็งเป็นเงินปีละไม่ ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (คิดราคา น้ำเชื้อแช่แข็งต่างประเทศ 200 บาท/โด๊ส) ซึ่งเป็นการลดต้นทุนการ ผลิตโคสาวทดแทน และต้นทุนการ ผลิตน้ำนม</p>

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของกรมปศุสัตว์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารผลงานของกรมปศุสัตว์ที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2563 โดยพิจารณากระบวนการตามภารกิจของกรมปศุสัตว์ แล้วคัดเลือกกระบวนการที่มีความโดดเด่น เพื่อเป็นต้นแบบความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ดังนี้

- 1) ภารกิจด้านการผลิตสัตว์ ได้แก่ การพัฒนาระบบการผลิตโคนม
- 2) ภารกิจด้านสุขภาพสัตว์ ได้แก่ การพัฒนาระบบการขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ
- 3) ภารกิจด้านมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์

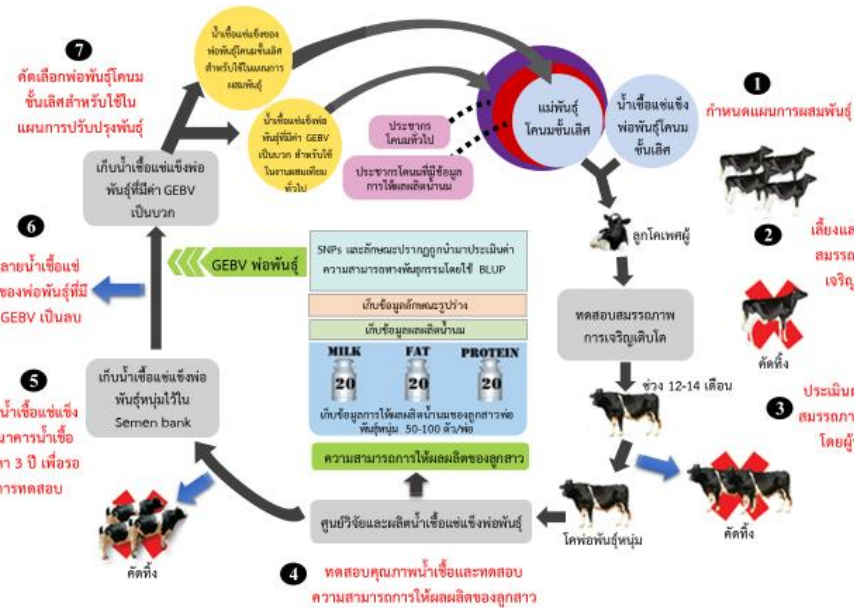
การพัฒนาระบบการผลิตโคนม

การพัฒนาระบบการผลิตโคนมในประเทศไทย เริ่มต้นจากการพัฒนาพันธุ์โคนม โดยใช้น้ำเชื้อโคนมพันธุ์แท้ในเขตอบอุ่นผสมข้ามพันธุ์แบบยกระดับสายเลือด (Up-grading) กับโคพื้นฐาน (โคพื้นเมืองหรือลูกผสมบราห์มันพื้นเมือง) โดยเฉพาะน้ำเชื้อโคนมพันธุ์โฮลสไตน์ฟริเซียน (Holstein Friesian: HF) เนื่องจากเป็นพันธุ์ที่มีความเด่นด้านการให้ปริมาณผลผลิตน้ำนมสูง และมีการกระจายพันธุ์กรรมกว้างขวางทั่วโลก สอดคล้องกับระบบการผลิตโคนมและการบริโภคนมโคในประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการเพิ่มปริมาณน้ำนมเป็นสำคัญและมีการบริโภคน้ำนมพร้อมดื่มเป็นหลัก จนทำให้โคนมส่วนใหญ่ของประเทศไทยมีระดับสายเลือดของโคนมพันธุ์ HF สูงขึ้นเรื่อย ๆ หรือเข้าใกล้พันธุ์แท้ และส่งผลทำให้โคนมเหล่านั้น 1) ผลผลิตน้ำนมไม่มากตามศักยภาพของพันธุ์ 2) มีปัญหาในการสืบพันธุ์ 3) มีความต้านทานต่อโรคและแมลงในเขตร้อนชื้นต่ำ 4) มีปัญหาในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และพืชอาหารสัตว์ในประเทศไทย และ 5) กินอาหารได้น้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงพันธุ์โดยการเพิ่มระดับสายเลือดโคนมด้วยพ่อโคนมเขตอบอุ่นพันธุ์แท้จะไม่สามารถทำได้ตลอดไป

กรมปศุสัตว์ ได้กำหนดนโยบายพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ ให้มีปริมาณเพียงพอ ได้มาตรฐาน โดยมีหน้าที่ วิจัย ผลิตและขยายพันธุ์สัตว์ น้ำเชื้อ เพื่อการพัฒนาด้านการปศุสัตว์ ส่งเสริม พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์ และบริหารจัดการสินค้าปศุสัตว์ ให้แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงปศุสัตว์ได้มีอาชีพที่สร้างรายได้ สามารถเลี้ยงตนเองและพึ่งพาตนเองได้ เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจทั้งภายในครอบครัวและในชุมชน โดยการเลี้ยงโคนมเป็นอาชีพพระราชทานที่เกิดจากพระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ทำให้ประเทศไทยในเขตร้อนสามารถเลี้ยงโคนมที่เป็นสัตว์เมืองหนาวได้ กรมปศุสัตว์จึงให้ความสำคัญแก่อาชีพการเลี้ยงโคนมเป็นอย่างยิ่ง จึงดำเนินการพัฒนาพันธุ์โคนมของไทยภายใต้โครงการพัฒนาและผลิตน้ำเชื้อพ่อโคนมพันธุ์ดี (Master Bull Project) เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 ซึ่งต่อมาได้ปรับเปลี่ยนชื่อเป็นโครงการพัฒนาโคนม กิจกรรมผลิตพ่อโคนมพันธุ์ทรอปิคอลโฮลสไตน์ ตลอดระยะเวลา 29 ปี กรมปศุสัตว์ โดยสำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์ ได้คิดค้นและพัฒนาพันธุ์ที่ดีและมีความเหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศ สภาพแวดล้อมของประเทศ การเลี้ยงดูของเกษตรกร เพื่อให้ได้โคนมสายพันธุ์ดีที่มีความสามารถในการให้ผลผลิตน้ำนมในปริมาณมาก

และมีประสิทธิภาพทางระบบสืบพันธุ์ที่ดี โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงพันธุ์ที่สอดคล้องกับระบบการผลิต ระบบการตลาด และโครงสร้างของประชากรโคนม และตลาดผลิตภัณฑ์นมของประเทศไทยและประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งต้องเป็นโคนมที่ 1) ให้ผลผลิตน้ำนมยืนนานในปริมาณที่มากพอ และ 2) ให้ผลผลิตลูกโคนมเพศเมียปีละไม่ต่ำกว่า 87,500 ต่อปี

กรมปศุสัตว์ได้ตระหนักถึงปัญหาของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในประเทศ จึงได้พัฒนาพันธุ์สัตว์ (New Product) เพื่อตอบสนองความต้องการของเกษตรกรที่ต้องการโคนมสายพันธุ์ที่ดี ให้ปริมาณน้ำนมที่มากเพียงพอ เลี้ยงดูง่ายเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม นอกจากแนวคิดในการพัฒนาและปรับปรุงพันธุ์สัตว์ เพื่อสนองต่อความต้องการของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม โครงการดังกล่าวจะผลักดันให้เกษตรกรเข้าถึงสัตว์พันธุ์ดีได้อย่างง่ายดาย และทั่วถึง จากการมีพ่อพันธุ์โคนมที่มีพันธุกรรมดีเลิศ พันธุ์ทรอปิคอลโฮลสไตน์ (Tropical Holstein, TH) สำหรับใช้ผลิตน้ำเชื้อแช่แข็งเพื่อให้บริการผสมเทียมกับแม่โคนมของเกษตรกรทั่วประเทศ โดยเริ่มจากการจัดตั้งเกษตรกรเครือข่ายโคนมพันธุ์ TH พร้อมทั้งเก็บข้อมูลสถิติและวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำนมของแม่โคนมในฟาร์มเครือข่ายจำนวน 150,000 ตัวอย่าง/ปี เพื่อให้การทดสอบและคัดเลือกพันธุ์มีความแม่นยำสูง พร้อมทั้งเก็บน้ำเชื้อตัวผู้ และเก็บตัวอย่างเลือดตัวเมีย สำหรับตรวจวิเคราะห์ข้อมูลเครื่องหมายทางพันธุกรรม (SNPs) เพื่อใช้ในการประเมิน GEBV แล้วดำเนินการตามแผนการปรับปรุงพันธุ์ ดังนี้



ภาพที่ 4-1 แสดงแผนการปรับปรุงพันธุ์โคนมพันธุ์ TH

1. ผสมเทียม และย้ายฝากตัวอ่อนแม่พันธุ์โคนมชั้นเลิศ (Bull dams) จากประชากรโคนมที่มีบันทึกผลผลิตน้ำนมซึ่งรับผิดชอบโดยกรมปศุสัตว์ จากนั้นทำการผสมเทียมแม่โค Bull Dams ด้วยน้ำเชื้อของพ่อพันธุ์โคนมชั้นเลิศ (Proven sires) ที่ผ่านทดสอบและประเมินทางพันธุกรรม จำนวน 200 ตัว/ปี เพื่อผลิตลูกโคนมเพศผู้

2. รวบรวมลูกโคนมเพศผู้ที่เกิดประมาณปีละ 40 ตัว จากฟาร์มเกษตรกรนำไปเลี้ยงดูที่สถานีทดสอบพ่อพันธุ์เพื่อทดสอบสมรรถภาพการเจริญเติบโต (Performance test) โดยลูกโคนมที่จะนำเข้าสถานีทดสอบจะต้องผ่านการทดสอบความเป็นพ่อ-แม่-ลูก (Parentage test) ตรวจสอบความผิดปกติของโครโมโซม (Karyotyping) และโรคทางพันธุกรรม

3. จนกระทั่งอายุประมาณ 12-14 เดือนโคหนุ่มทั้งหมดจะถูกประเมินลักษณะรูปร่างโดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โคที่ผ่านการทดสอบสมรรถภาพจะถูกส่งไปที่ศูนย์ผลิตน้ำเชื้อแช่แข็งพ่อพันธุ์เพื่อทำการรีดเก็บน้ำเชื้อทดสอบคุณภาพน้ำเชื้อ (Semen quality test) ทั้งก่อนและหลังการผลิตน้ำเชื้อแช่แข็ง และทดสอบความสามารถในการถ่ายทอดลักษณะโดยใช้ข้อมูลของลูกสาว (Progeny test) โดยในแต่ละปีจะมีโคหนุ่มผ่านการทดสอบสมรรถภาพ 50% และผ่านการทดสอบคุณภาพน้ำเชื้อ 50% จากโคที่เข้าทดสอบ จึงมีโคหนุ่มทั้งหมดที่เข้า Progeny test จำนวน 10 ตัว/ปี

4. กระจายน้ำเชื้อพ่อโคหนุ่มไปผสมเทียมกับแม่โคสาวของเกษตรกรทั่วประเทศเพื่อให้ได้ลูกสาวจำนวน 50 -100 ตัวต่อ 1 พ่อโคหนุ่ม แล้วให้เกษตรกรเลี้ยงลูกสาวในแต่ละฟาร์มจนโตเป็นสาวสามารถผสมพันธุ์ได้อายุประมาณ 15-18 เดือนแล้วผสมเทียมลูกสาวของพ่อพันธุ์ทดสอบจนถึงท้อง และคลอดลูก บันทึกปริมาณน้ำนมและเก็บตัวอย่างน้ำนมของลูกสาวทุกเดือนจนหยุดรีดนมเพื่อวิเคราะห์คุณภาพน้ำนม พร้อมทั้งทำการวัดและให้คะแนนลักษณะรูปร่าง

5. ระหว่างรอผลการทดสอบความสามารถในการถ่ายทอดลักษณะโดยใช้ข้อมูลของลูกสาวจะทำการรีดเก็บน้ำเชื้อพ่อโคหนุ่มที่กำลังทดสอบไว้ในธนาคารน้ำเชื้อประมาณตัวละ 20,000 - 40,000 โด๊ส

6. หลังจากการประเมินค่าทางพันธุกรรม (Genetic and genomic evaluation) แล้ว พ่อโคหนุ่มที่กำลังทดสอบที่มีค่าทางพันธุกรรมเป็นบวกจะถูกคัดเลือกให้เป็นพ่อพันธุ์ที่ผ่านการพิสูจน์ จำนวนปีละไม่น้อยกว่า 5 ตัว (50 % จากโคที่เข้าทดสอบ) และเก็บน้ำเชื้อไว้ในธนาคารน้ำเชื้อต่อไป ส่วนน้ำเชื้อจากพ่อโคที่ไม่ผ่านการทดสอบจะถูกทำลายทิ้งทั้งหมด

7. น้ำเชื้อจากพ่อพันธุ์ที่ผ่านการพิสูจน์แล้วจากการประเมินค่าทางพันธุกรรม จะนำไปใช้บริการผสมเทียมให้กับเกษตรกรโดยทั่วไป และน้ำเชื้อพ่อพันธุ์ในลำดับต้นๆ (1-3) บางส่วนจะถูกนำไปผสมกับแม่โคนมชั้นเลิศในแผนการปรับปรุงพันธุ์ต่อไป เฉลี่ยปีละ 5 ตัว (คิดเป็น 12.5 % จากโคที่เข้าทดสอบทั้งหมด) พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลค่าความสามารถทางพันธุกรรมของพ่อพันธุ์ผ่านสมุดพ่อพันธุ์โคนม แผ่นพับ และเว็บไซต์ของกรมปศุสัตว์เพื่อให้เกษตรกรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์สำหรับการคัดเลือกปรับปรุงพันธุ์ จะได้พ่อพันธุ์ที่ผ่านการทดสอบแต่ละรุ่นใช้เวลาประมาณ 6-7 ปี

จากการนำน้ำเชื้อแช่แข็งของพ่อพันธุ์โคนมพันธุ์โฮลสไตน์ฟรีเซียน Holstein Friesian (HF) มาผสมแบบยกระดับสายเลือด (Upgrading) กับแม่โคพื้นฐานภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ 1) สัตว์หรือประชากรโคนมส่วนใหญ่ของประเทศไทยมีระดับสายเลือดของโคนมพันธุ์ HF สูงขึ้นจนใกล้เคียงพันธุ์แท้ เป็นเหตุให้โคนมดังกล่าวมีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมแบบร้อนชื้น มีความต้านทานโรคและแมลงต่ำ กินอาหารได้น้อย ผลผลิตปริมาณน้ำมน้อยกว่าศักยภาพทางพันธุกรรม และมีปัญหาด้านระบบสืบพันธุ์ 2) เกษตรกรมีต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นจากด้านสุขภาพโคนม และด้านระบบสืบพันธุ์ เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารจัดการฟาร์มโคนมของตนเองได้ ส่งผลกระทบต่อรายได้และเศรษฐกิจชุมชน

กรมปศุสัตว์ได้ดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม ประกอบด้วย การวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงโคนม การปรับปรุงพันธุ์สัตว์ และ

พัฒนาการให้บริการผสมเทียม การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพพืชอาหารสัตว์ และการให้อาหารโคนมที่เหมาะสม การป้องกันโรคระบาดที่สำคัญในโคนม เช่น โรคปากและเท้าเปื่อย (Foot and Mouth Disease) วัณโรค (Tuberculosis) และ โรคแท้งติดต่อ (Brucellosis) ซึ่งเป็นโรคติดต่อระหว่างคนและสัตว์ รวมทั้งการพัฒนามาตรฐานคุณภาพน้ำนมและผลิตภัณฑ์นมให้มีมาตรฐานสากล เพื่อส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดช่องทางวิธีการ การรับฟังความต้องการ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ จากเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์ โดยการสำรวจข้อมูลและความต้องการพื้นฐานของเกษตรกรโคนมและกลุ่มเกษตรกร รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการตลาดและความต้องการผลิตภัณฑ์นมของประชาชนทั่วไป (Baseline survey) เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของเกษตรกร รวมทั้งวางระบบในการติดตามคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของเกษตรกร ภาคเอกชน หน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การวางแผนร่วมกัน

3. จัดประชุมกลุ่มย่อยของเกษตรกรและกลุ่มเกษตรกร เพื่อรวบรวมปัญหา ความต้องการพื้นฐาน (Focus group) และการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำในกลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์เป็นประจำ

4. จัดทำตัวชี้วัดการพัฒนาปรับปรุงบริการ และกำหนดเป้าหมายความสำเร็จ (expected outputs) ของงานอย่างชัดเจน

5. ส่งเสริม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องให้กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์ มีความเข้มแข็ง เพื่อพัฒนากระบวนการผลิตโคนมให้ได้มาตรฐาน โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. บริหารจัดการและเพิ่มศักยภาพของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความเข้มแข็ง

7. เร่งรัด กำกับติดตามผลการดำเนินการตามภารกิจและเป้าหมายของโครงการตามที่กำหนด เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการด้านโคนมของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและผู้ประกอบการธุรกิจโคนม

8. สร้างแรงจูงใจในการพัฒนางานบริการโดยการสนับสนุนให้มีการเสนองานบริการเพื่อขอรับรางวัลบริการภาครัฐ หรือมีมอบรางวัล ประกาศเกียรติคุณของหน่วยงาน และบุคลากรภายในองค์กร

9. สร้างและพัฒนาเครือข่ายภายในประเทศไทยด้านโคนมให้เข้มแข็ง

กรมปศุสัตว์ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิต ตั้งแต่ระดับฟาร์มสู่ผู้บริโภค เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์นมที่มีคุณภาพตอบโจทย์ตามความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มประสิทธิภาพฟาร์มในการให้บริการแก่เกษตรกร สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการฟาร์ม และสนับสนุนการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมโคนมทั้งระบบ จึงได้ออกแบบและพัฒนาระบบ Dairy Platform (3i) ประกอบด้วย iFarmer เป็นเครื่องมือช่วยเกษตรกรบริหารจัดการฟาร์มของตนเอง iService เป็นเครื่องมือที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการของเจ้าหน้าที่ ในการบันทึกข้อมูลจากการผสมเทียม การให้ผลผลิตน้ำนม โภชนาการ สุขภาพฝูง โปรแกรมการผสมพันธุ์ และการจัดการฟาร์มได้อย่างเต็มรูปแบบ และ iDiary เป็นเครื่องมือแสดงผลรายงานการจัดการฟาร์มโคนมและน้ำนมสำหรับผู้บริหารหรือสหกรณ์ผู้เลี้ยง

โคนม เพื่อสนับสนุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในอุตสาหกรรมนม และโครงการอาหารเสริม(นม) โรงเรียน นอกจากนี้ยังช่วยให้กรมปศุสัตว์ใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูล สำหรับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในระบบอุตสาหกรรมนม โดยรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จากเกษตรกร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนารูปแบบและการประมวลผลของข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกับรายงานอื่น ๆ ไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน สามารถติดตามผลผลิต การจัดการฟาร์มได้สะดวก ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมนม เพื่อช่วยให้เกษตรกรคัดเลือกพันธุ์ พัฒนาและปรับปรุงฟาร์ม ประเมินและวางแผนการผลิตได้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยเกษตรกรที่ใช้ iFarmer กว่า 800 ราย สามารถจัดการฟาร์มในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจับคู่ผสม การตรวจท้อง ปรับปรุงพันธุ์ เพื่อหลีกเลี่ยงการผสมเลือดชิด ลดต้นทุนในการเลี้ยง เช่น การลดวันท้องว่าง และสามารถดูรายงานประสิทธิภาพฟาร์มของตนเองได้ ประชาชนผู้บริโภคมีสินค้าปศุสัตว์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย เพียงพอต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่ผสมเทียมและสัตวแพทย์ที่ใช้งานระบบ iService มีประมาณ 1,650 คน ในการให้บริการแก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในประเทศไทยประมาณ 17,000 ราย สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน สำหรับใช้ในการให้คำแนะนำและให้บริการแก่เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการผลิตระบบสืบพันธุ์ สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด สนับสนุนเกษตรกรเพิ่มรายได้ และดูแลสุขภาพสัตว์ ส่งผลให้เพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิตได้อย่างยั่งยืน ในขณะที่ iDairy เป็นโปรแกรมเพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้บริหารและเครือข่ายโคนม กว่า 330 หน่วย คือ 1) ผู้บริหารระดับกรม 2) ศูนย์วิจัยการผสมเทียมฯ เขตและจังหวัด และ 3) สหกรณ์ผู้เลี้ยงโคนม เพื่อประโยชน์ในการวางแผนกำหนดยุทธศาสตร์โคนมในอนาคตประเทศ สินค้าปศุสัตว์มีความสามารถทางการแข่งขัน รองรับข้อตกลงการค้าเสรี



ภาพที่ 4-2 ระบบ Dairy Platform (3i)

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

เกษตรกรในพื้นที่ยังไม่เข้าใจเรื่องคุณภาพน้ำนม ในระยะแรกของการพัฒนา จึงต้องอาศัยการแนะนำของสหกรณ์ในการประชุมสมาชิก และการตรวจเยี่ยมฟาร์ม รวมทั้งการปรับทัศนคติของเกษตรกร โดยพิสูจน์ผลการปฏิบัติงานผ่านการตรวจคุณภาพน้ำนมหน้าฟาร์ม และสอนให้เกษตรกรพัฒนาระบบการผลิตโคนมและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งแนะนำวิธีการจัดการและติดตามปัญหาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการพัฒนาฟาร์มให้ได้มาตรฐานต้องใช้เงินลงทุนในการปรับปรุงฟาร์ม เกษตรกรยังไม่กล้าที่จะลงทุน เพราะยังไม่เห็นความสำคัญและกลัวจะไม่ได้ทุนคืน จึงต้องสร้างแรงจูงใจต่อเกษตรกรโดยอาศัยกลไกของสหกรณ์เข้ามาช่วยในการเพิ่มราคาของน้ำนมดิบคุณภาพสูง และความร่วมมือของผู้ประกอบการในแปรรูปผลิตภัณฑ์นมคุณภาพสูง และการหาตลาดรองรับผลิตภัณฑ์นมคุณภาพสูง เพื่อให้เกษตรกรมีความเชื่อมั่นและมั่นใจว่า เมื่อพัฒนาฟาร์มให้ได้มาตรฐาน สามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นจากน้ำนมดิบที่มีคุณภาพสูงอย่างยั่งยืน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความสำเร็จในการพัฒนาระบบการผลิตโคนม เริ่มจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยการพูดคุยกับเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์และเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีนักวิชาการ ผู้มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ มาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหา โดยการทำงานร่วมกันระหว่างเกษตรกร สหกรณ์ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประจำสหกรณ์ เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ และหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยเริ่มต้นจากการที่เกษตรกรเป็นผู้บอกให้ทราบว่าปัญหาคืออะไร และเกษตรกรมีความต้องการบริการอะไรจากกรมปศุสัตว์ รวมทั้งการสร้างความรู้สึกให้เกษตรกรและกลุ่มเกษตรกรมีความรู้สึกร่วม ว่าการพัฒนาการเลี้ยงโคนมเป็นความรับผิดชอบของทุกคน ที่จะต้องร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อปรับแนวคิดและแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องต่อความต้องการและปัญหาที่แท้จริงในพื้นที่ ประกอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละภาคส่วนมีความชำนาญ ความรับผิดชอบ รวมทั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นการสร้างระบบการสื่อสารและประสานงานระหว่างกันให้มีประสิทธิภาพ จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการผลิตโคนม และงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ ลดความซ้ำซ้อน ลดการใช้ทรัพยากร รวมทั้งเสริมประสิทธิภาพในการพัฒนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานร่วมกันสูงสุด และจากการมุ่งมั่นพัฒนาระบบการผลิตโคนมตลอดห่วงโซ่การผลิต มาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กรมปศุสัตว์มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ดังนี้

1) ปี 2555 รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดี ผลงาน การพัฒนาเกษตรกรโคนม รายย่อยแบบบูรณาการเพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร

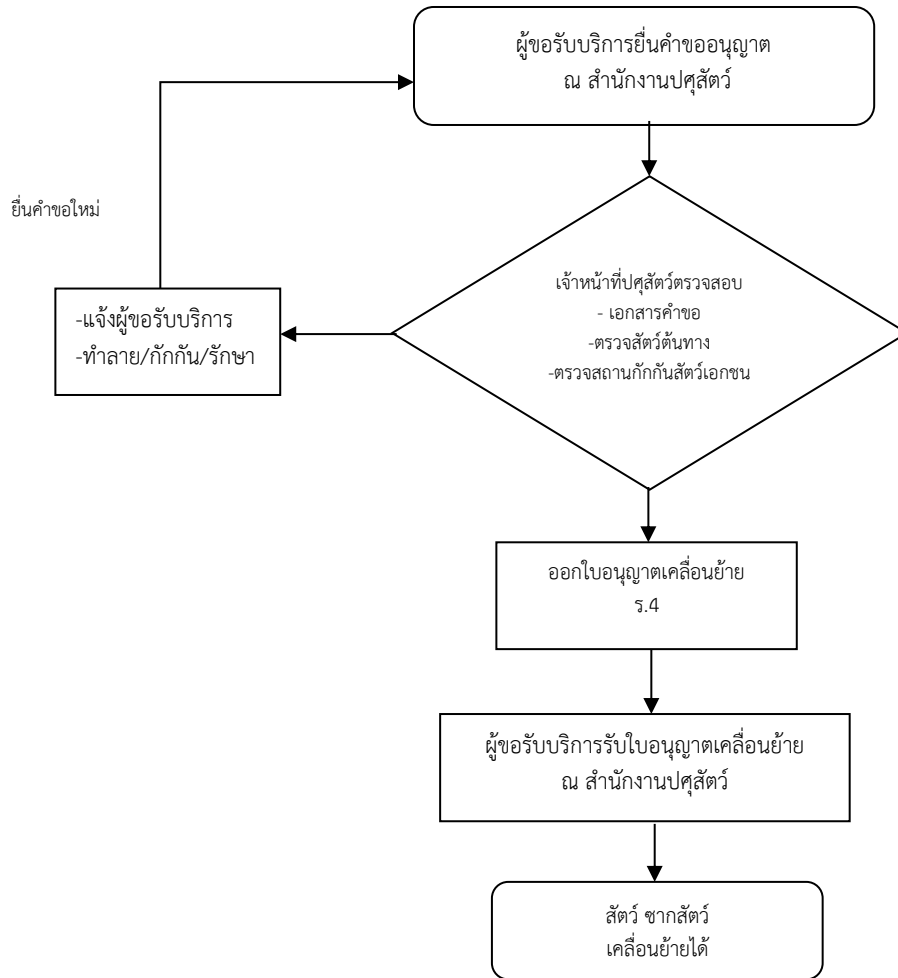
2) ปี 2560 รางวัลการพัฒนาการบริการ ระดับดีเด่น ผลงาน นมคุณภาพสูงล้านนา (Lanna High Quality Milk)

3) ปี 2563 รางวัลพัฒนาการบริการ ระดับดี ผลงาน การผลิตฟอโคโคนมทรอปิคอลโฮลสไตน์ (Tropical Holstein, TH)

การพัฒนากระบวนการขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ

กรมปศุสัตว์มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม ป้องกันและกำจัดโรคระบาดสัตว์ ตามพระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ และพัฒนากระบวนการจัดการด้านสุขภาพสัตว์ให้ได้มาตรฐานและคุณภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งโรคที่ก่อให้เกิดความสูญเสียด้านเศรษฐกิจจากผลผลิตสัตว์ลดลงเนื่องจากสัตว์ป่วยตายหรือแท้ง ผลกระทบต่อการส่งออกสินค้าปศุสัตว์และความเชื่อมั่นของผู้บริโภค โรคที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสาธารณสุขจากโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน เช่น การระบาดของโรคไข้หวัดนก เป็นต้น การควบคุมเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์นั้นเป็นกระบวนการหนึ่งของการเฝ้าระวัง ควบคุมป้องกันโรคระบาดสัตว์ โดยการตั้งจุดตรวจการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ในรูปแบบของจุดตรวจสัตว์ที่ปฏิบัติการกักสัตว์โดยสัตวแพทย์ทุกวัน จุดประสงค์ของการควบคุมการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์เพื่อเป็นการตรวจสอบ เฝ้าระวังโรคระบาดสัตว์ จำกัดการแพร่ระบาดของโรคเนื่องจากการขนย้ายสัตว์ป่วย ซากสัตว์ป่วยออกนอกพื้นที่เกิดการระบาดของโรค นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ทำลายเชื้อโรค ตามยานพาหนะหรือภาชนะบรรจุสัตว์และซากสัตว์ เช่น การพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคบนยานพาหนะบรรจุสัตว์ แผง/ตะกร้าบรรจุสัตว์ปีก เป็นต้น รวมทั้งตรวจสอบการดำเนินการเคลื่อนย้ายสัตว์ให้ถูกต้องตามหลักสวัสดิภาพสัตว์ (Animal welfare) ด้วย ดังนั้นหากสัตว์หรือซากสัตว์จะเคลื่อนย้ายออกนอกพื้นที่ไปยังท้องที่ต่างจังหวัด หรือเคลื่อนย้ายเข้า-ออกพื้นที่ปลอดโรคระบาดสัตว์ พื้นที่สงสัยเกิดโรคระบาดสัตว์ พื้นที่กำลังมีการระบาดของโรค เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์หรือผู้ประกอบการต้องดำเนินการขออนุญาตเคลื่อนย้ายต่อเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์เพื่อตรวจสอบสัตว์หรือซากสัตว์ตามเงื่อนไขที่กรมปศุสัตว์กำหนดก่อนมีการเคลื่อนย้าย

การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ มีขั้นตอนการดำเนินการตามภาพที่ 4-2 โดยเกษตรกรหรือผู้ประกอบการต้องยื่นคำขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ตั้งหรือสำนักงานปศุสัตว์ในท้องที่ โดยหน่วยงานย่อยที่สุดคือ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบสัตว์หรือซากสัตว์ที่ขออนุญาต ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของกรมปศุสัตว์ หากสัตว์หรือซากสัตว์ผ่านการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่และมีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการออกใบอนุญาตแก่เกษตรกร และผู้ยื่นคำขออนุญาตจะต้องเดินทางมารับใบอนุญาตเพื่อประกอบการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์และแสดงต่อเจ้าหน้าที่เมื่อผ่านด่านกักกันสัตว์ฯ หรือจุดตรวจของกรมปศุสัตว์ทุกจุดที่ได้ทำการระบุไว้ในใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ (ร.4) จนถึงปลายทาง และนำใบอนุญาตดังกล่าวไปยื่นให้เจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์อำเภอปลายทาง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสัตว์หรือซากสัตว์ให้ตรงตามที่ระบุในใบอนุญาต พร้อมส่งใบอนุญาต (ร.4) ที่ได้รับการตรวจรับปลายทางกลับมายังกรมปศุสัตว์



ภาพที่ 4-3 ขั้นตอนการออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ

การดำเนินงานกระบวนการออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ข้างต้น กรมปศุสัตว์ได้รับข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานจากเกษตรกร ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ รวมทั้งจากเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ที่ให้บริการ ดังนี้

1. เกษตรกร ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการต้องเดินทางมายังสำนักงานปศุสัตว์เพื่อดำเนินการยื่นแบบคำขออนุญาตและรับใบอนุญาตด้วยตัวเอง ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ขอรับบริการรวมทั้งเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของผู้ขอรับบริการในการเดินทาง เนื่องจากสถานที่ประกอบการหรือฟาร์ม มักอยู่ห่างไกลชุมชน และสำนักงานฯ

2. ขั้นตอนการตรวจสอบก่อนการเคลื่อนย้าย โดยเฉพาะการตรวจสอบสัตว์ต้นทางก่อนการเคลื่อนย้าย ซึ่งต้องมีการตรวจก่อนการเคลื่อนย้ายทุกครั้ง หากเกษตรกรมายื่นขออนุญาตจำนวนมาก โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีปริมาณสัตว์เคลื่อนย้ายมาก ผู้ขอรับบริการต้องรอคิวเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์เพื่อรอการตรวจ มักทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการออกใบอนุญาตและการเคลื่อนย้าย และในขั้นตอนการตรวจสอบสัตว์ก่อนการเคลื่อนย้าย เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์มักได้รับการเสนอข้อปัญหาจากเกษตรกร ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฟาร์มหรือมาตรฐานโรงฆ่าจากกรมปศุสัตว์แล้ว ก็ต้องถูกตรวจสอบอีกครั้งแม้

จะได้รับการตรวจรับรองมาตรฐานจากกรมปศุสัตว์มาแล้วก็ตาม ทำให้เกษตรกรหลายรายไม่มีแรงจูงใจในการปรับปรุงฟาร์มเพื่อให้ได้มาตรฐานฟาร์ม

3. เกษตรกรไม่ให้ความร่วมมือในการขออนุญาตเคลื่อนย้าย จากปัญหาความไม่สะดวกและขั้นตอนการตรวจสอบ และความล่าช้าของการดำเนินงาน ดังนั้นมักพบปัญหาการลักลอบเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์อยู่เสมอ

4. ข้อจำกัดของจำนวนเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ในพื้นที่ มักทำให้การให้บริการล่าช้า ไม่เพียงพอและการตรวจสอบต้นทางไม่ทั่วถึงก่อให้เกิดความล่าช้าของการให้บริการ รวมทั้งสัตว์หรือซากสัตว์ไม่ได้รับตรวจสอบอย่างเข้มงวดเพียงพอ ทำให้สัตว์ป่วยมีโอกาสเล็ดลอดออกไป และมักเป็นต้นเหตุของการระบาดของโรค

ปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ในประเทศดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2549 กรมปศุสัตว์ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการการควบคุมการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ภายในราชอาณาจักร ให้มีมาตรฐานเพื่อให้เกษตรกรและผู้ประกอบการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ เรียกว่าระบบ e-Service และได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการแก่เกษตรกรผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2556 ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบดังกล่าวนี้ใหม่ เรียกว่า ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement) เป็นระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ที่ทันสมัย และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้ (traceability) ทำให้กรมปศุสัตว์สามารถให้บริการแก่เกษตรกรและผู้ประกอบการสะดวกและรวดเร็ว และช่วยลดปัญหาการลักลอบเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ การปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ หรือลดปัญหาการเกิดโรคระบาด เป็นการเฝ้าระวังการเกิดโรคระบาด ตลอดจนการป้องปรามการกระทำที่ละเมิดกฎหมาย ด้วยการตั้งจุดตรวจเข้มแข็ง ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งในเอกสารการอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ภายในราชอาณาจักรมีระบบการตรวจสอบที่หลากหลายทั้งระบบบาร์โค้ด ซึ่งข้อมูลในระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้รับใบอนุญาตได้ทั้งหมด และมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้เกษตรกรและผู้ประกอบการทราบจุดตรวจ ว่าต้องผ่านเส้นทางไหน สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้งานระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement) กรมปศุสัตว์พบว่ายังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการแก่เกษตรกรและผู้ประกอบการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ตามอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งรูปแบบการให้บริการของสถานประกอบการที่มีการขยายตัวตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้ในแต่ละวันมีผู้ประกอบการมีความต้องการขออนุญาตเคลื่อนย้ายซากสัตว์เป็นจำนวนมากยิ่งขึ้น ในปีพ.ศ. 2557 กรมปศุสัตว์จึงได้พัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ภายในราชอาณาจักรทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบพิเศษ (e-Privilege Permit) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรและผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมปศุสัตว์แล้วให้ได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น และจะเป็นแรงกระตุ้น ส่งเสริมให้เกษตรกรหรือผู้ประกอบการที่ยังไม่เข้าระบบมาตรฐาน ให้มีความสนใจในการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการฟาร์มของตนเพื่อให้ได้มาตรฐานฟาร์ม ตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด โดยให้เกษตรกร ผู้ประกอบการทั้งที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฟาร์มจากกรมปศุสัตว์ หรือผ่านการตรวจรับรองมาตรฐานฟาร์ม และการผลิต

ปศุสัตว์จากสถาบันตรวจสอบที่นานาชาติให้การยอมรับ อาทิเช่น HACCP GMP ISO แล้วซึ่งถือว่าเป็นผู้ประกอบการชั้นดี มีมาตรฐาน เนื่องจากการปรับปรุงพัฒนาฟาร์มหรือโรงเรือนเลี้ยงสัตว์ ตามมาตรฐานดังที่กล่าวมานั้น ต้องใช้เวลา และทุนทรัพย์ ในการดำเนินการ กรมปศุสัตว์ได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของเกษตรกร ผู้ประกอบการกลุ่มนี้ จึงอนุญาตให้ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองเหล่านี้ สามารถดำเนินการยื่นคำขอใบอนุญาตและออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ ด้วยตนเอง ให้ง่ายแค่ปลายนิ้วเกษตรกร ผู้ประกอบการกลุ่มนี้จะสามารถยื่นคำขอใบอนุญาตผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์กรมปศุสัตว์ได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถพิมพ์ใบอนุญาตที่ได้รับการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์แล้วได้ด้วยตัวเอง แม้จะอยู่ที่บ้าน ฟาร์ม สถานประกอบการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเสมือนบ้าน ฟาร์ม สถานประกอบการนั้นเป็นที่ตั้งของสำนักงานปศุสัตว์ ซึ่งในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ได้อย่างถูกต้อง กรมปศุสัตว์ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชุมชี้แจงวิธีการดำเนินการ วิธีการใช้งานระบบ วิธีการยื่นคำขออนุญาตแก่เกษตรกร ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฟาร์มแล้วให้มีความเข้าใจและสามารถดำเนินการขอรับบริการผ่านระบบ e-Movement ได้ รวมทั้งการใช้บริการของ e-Privilege Permit ให้มากขึ้น

2. ประชาสัมพันธ์กระบวนการดังกล่าวให้แก่เกษตรกรทั่วไป สหกรณ์ผู้เลี้ยงสัตว์ ผู้ค้าสัตว์ ผู้ประกอบการ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและให้ความสนใจในกระบวนการ e-Privilege Permit มากขึ้น เพื่อที่จะให้เกษตรกร ผู้ประกอบการกลุ่มนี้พัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติที่จะสามารถมาใช้กระบวนการ e-Privilege Permit ได้

3. เตรียมความพร้อมแก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้โปรแกรมฯ แก่เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์สามารถประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ คำแนะนำ เผยแพร่กระบวนการดังกล่าวแก่เกษตรกร ผู้ประกอบการได้

การให้บริการ e-Privilege Permit ผู้รับบริการที่ได้รับอนุญาตและได้รับการรับรองจากกรมปศุสัตว์แล้ว สามารถดำเนินการยื่นคำขออนุญาตเคลื่อนย้ายฯ ได้ด้วยตัวเองผ่านเว็บไซต์กรมปศุสัตว์ ตามภาพที่ 4-4 โดยเข้าสู่ระบบ (log in) เลือกและกรอกข้อมูลใบคำขอตามที่ระบบกำหนด จากนั้นเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์จะตรวจสอบคำขอผ่านระบบ เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอและดำเนินการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจะแจ้งคำอนุมัติผ่านระบบไปยังผู้ให้บริการจากนั้นผู้ให้บริการสามารถพิมพ์ใบอนุญาตได้ด้วยตัวเอง ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้ผู้รับบริการและกรมปศุสัตว์ ได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ลดภาระด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อสำนักงานปศุสัตว์ ในการขอยื่นคำขออนุญาต

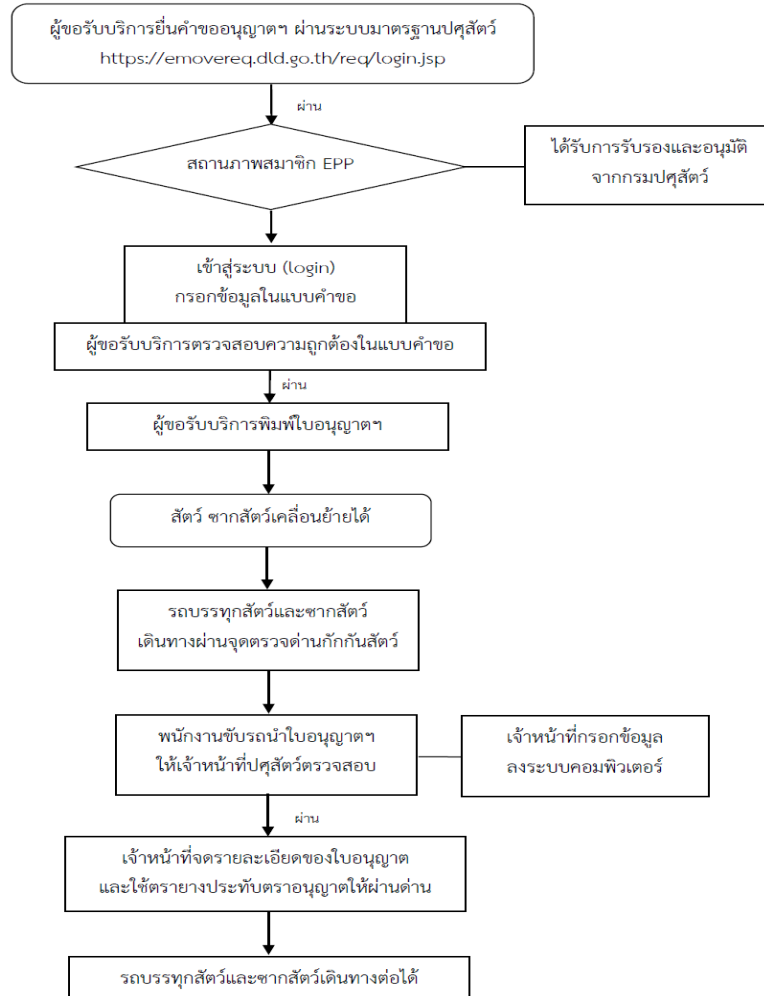
2. เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ลดภาระการดำเนินงานลง จากการลดขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบสัตว์ต้นทางลง ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการงานด้านอื่น ๆ แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการรายอื่นได้มากขึ้น

3. ประหยัดและลดงบประมาณในการจัดพิมพ์คำขออนุญาต และใบอนุญาตเคลื่อนย้ายฯ

4. การเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะเกษตรกร ผู้ประกอบการชั้นดีที่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ให้มีความสะดวกในการดำเนินการมากขึ้น และจะเป็นแรงจูงใจกระตุ้นเกษตรกร ผู้ประกอบการรายอื่นที่ยังไม่ได้มาตรฐานให้มีความสนใจมากขึ้น ในการพัฒนาปรับปรุงฟาร์มของตนให้

ได้รับมาตรฐานตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด เนื่องจากปัจจุบันการขอรับรองมาตรฐานฟาร์มยังเป็นภาคสมัครใจของผู้ประกอบการ และหากเกษตรกร ผู้ประกอบการมีการดำเนินการตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น จะทำให้ระบบการควบคุมและการพัฒนาสุสัต์ว์ของประเทศดีขึ้น ลดปัญหาโรคระบาดสัตว์ลงได้ในที่สุด

5. กรมปศุสัตว์มีข้อมูลการเคลื่อนย้ายสัตว์ซากสัตว์ที่ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้นและสามารถนำไปวางแผนและดำเนินการควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการทรัพยากรได้คุ้มค่าสูงสุด รวมทั้งทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ



ภาพที่ 4-4 ขั้นตอนการให้บริการ e-Privilege Permit

ในปี พ.ศ. 2562 กรมปศุสัตว์ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการต่อเนื่อง โดยนำระบบ e-Movement และ e-Privilege Permit มาพัฒนาต่อยอดระบบงานตามนโยบายรัฐบาล ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานและการให้บริการภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนให้ทันสมัยมากขึ้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ให้เป็นประเทศไทย 4.0 โดยได้พัฒนาระบบงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการเรียกว่า “ระบบการตรวจสอบสัตว์และซากสัตว์ผ่านด่านอัตโนมัติ (e-Movement Smart Kiosk)” มาใช้ในการยกระดับการให้บริการการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ภายในประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการโดยลด

ระยะเวลา ลดขั้นตอน และลดปริมาณการใช้กระดาษได้ โดยการนำ Smart Card มาใช้ทดแทนการพิมพ์ ใบอนุญาตเคลื่อนย้าย เป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ สามารถใช้ได้กับเครื่องตรวจสอบสัตว์และซาก สัตว์ผ่านด่านอัตโนมัติ (e-Movement Smart Kiosk) โดยเครื่องนี้สามารถใช้งานได้ทั้ง Smart Card หรือ Barcode หรือ QR code ก็ได้ ซึ่งกรมปศุสัตว์ได้ทำการติดตั้งเครื่อง Kiosk ให้บริการในพื้นที่ทั้งหมด 10 จุด ประจำที่ด่านระหว่างประเทศและด่านในประเทศตามถนนสายหลักที่สำคัญ โดยระบบจะสามารถ แจ้งเตือนหากพบปัญหาการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ และยังสามารถเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของกรมปศุสัตว์ให้ผู้รับบริการทราบผ่านทางเครื่อง Kiosk ได้ รวมทั้งได้มีพัฒนา Mobile Application ทำให้ผู้ประกอบการสะดวกในการติดตามสถานะใบอนุญาต สำหรับเจ้าหน้าที่นั้นก็สามารถ ตรวจสอบปล่อยสินค้า ตรวจสอบใบอนุญาตเคลื่อนย้ายได้อัตโนมัติ ผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว มีความคล่องตัวในการทำงานสูง

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุม ฝ้าระวัง โรคระบาดสัตว์ที่มาจาก การเคลื่อนย้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันสาเหตุการเกิดโรคระบาดสัตว์ ส่วนใหญ่นั้น มาจากการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ที่ผิดกฎหมาย ตลอดทั้งมีการปลอมแปลงเอกสาร ใบอนุญาตการเคลื่อนย้ายสัตว์ และเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แบบบูรณาการ ทำให้กรมปศุสัตว์ ต้องพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงปัญหาและ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นหลัก ให้ได้รับ ความสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการ และหลักการ ปฏิบัติงานกระบวนการขอใบอนุญาตค้าสัตว์หรือซากสัตว์ นั้นอยู่ภายใต้การทำงานตามพระราชบัญญัติ โรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558 ที่กำหนดไว้ว่าการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ต้องมีใบอนุญาต ดังนั้น กรม ปศุสัตว์จึงไม่หยุดที่จะพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการบริการประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในหน่วยงาน โดยสามารถเชื่อมโยงไปยังองค์การอื่น ๆ เช่น กรมศุลกากร กรมส่งเสริมการส่งออก ในรูปแบบของ National Single Window นอกจากนี้การที่ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนแล้วนั้น ส่งผลให้ การเกษตรด้านปศุสัตว์มีแนวโน้มในการขยายตัวมากยิ่งขึ้น ปริมาณการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์จึง ต้องมากตามไปด้วย ดังนั้นกรมปศุสัตว์จึงได้เตรียมความพร้อมรองรับ การปรับปรุง พัฒนาในด้านการปศุสัตว์ เป็นที่ยอมรับจากนานาประเทศและเป็นศูนย์กลางการปศุสัตว์ของภูมิภาคนี้ต่อไป

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

การพัฒนากระบวนการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement) ใน ระยะแรก เกษตรกรและผู้ประกอบการยังไม่เข้าใจการใช้งานในระบบ เช่น การเข้าระบบไม่ได้ การกรอก ข้อมูลเอกสารในระบบยังกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง และปัญหาจากความพร้อมของระบบ เช่น ระบบ server เนื่องจากไฟฟ้าดับ เป็นต้น กรมปศุสัตว์ จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบการให้บริการที่ สะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับจำนวนเอกสารที่มีจำนวนมากขึ้นทุกปี โดยชี้แจงทำความเข้าใจ ให้กับเกษตรกรและผู้ประกอบการที่เข้าใช้งานระบบ และพัฒนาความพร้อมของระบบ เช่น เพิ่มความจุ ของ server ให้มีความจุมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดทำแผนสำรองการให้บริการในกรณีระบบ server มีปัญหา เพื่อให้สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยทุกปัญหาได้ทำการแก้ไขแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง ทำให้ปัญหาต่างๆ มีจำนวนลดลงจนแทบไม่พบปัญหา และหากพบมีปัญหาเกิดจะทำการประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

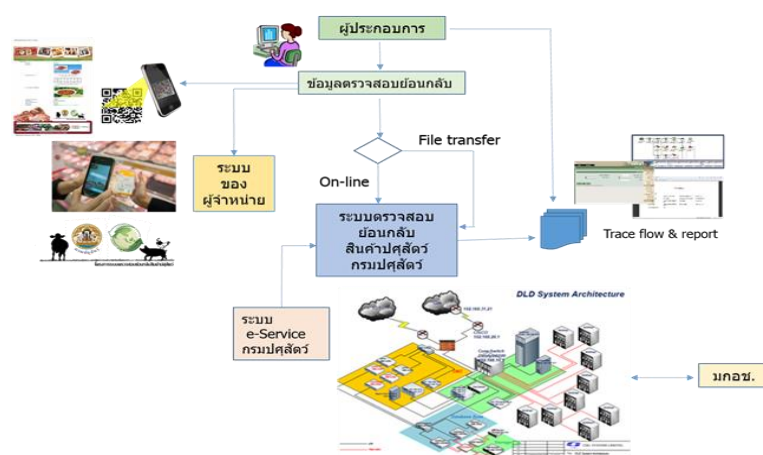
การพัฒนากระบวนการขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศ เป็นการออกแบบโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ ซึ่งในช่วงแรกๆ ยังคงมีปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจของเกษตรกรและผู้ประกอบการในการเข้าไปใช้ระบบอยู่อย่างต่อเนื่อง กรมปศุสัตว์ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยการสื่อสารทำความเข้าใจแก่เกษตรกรและผู้ประกอบการอย่างรวดเร็ว และเมื่อเกิดมีปัญหาที่สำคัญ ก็ได้ดำเนินการแก้ไขแบบบูรณาการร่วมกับเจ้าหน้าที่ เกษตรกรและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดและรวดเร็ว ทำให้ปัญหาต่าง ๆ มีจำนวนลดลงจนแทบไม่พบปัญหา ส่งผลให้เกษตรกร ผู้ประกอบการ ได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจากการที่กรมปศุสัตว์มุ่งมั่นพัฒนาระบบการขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กรมปศุสัตว์มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ดังนี้

- 1) ปี 2557 รางวัลด้านภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ผลงาน การออกใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ภายในราชอาณาจักร
- 2) ปี 2558 รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ผลงาน ระบบจัดการสัตว์ปีกสู่มาตรฐานการส่งออกปศุสัตว์ไทย
- 3) ปี 2562 รางวัลพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดี ผลงาน ระบบการตรวจสอบสัตว์และซากสัตว์ ผ่านด่านอัตโนมัติ (e-Movement Smart Kiosk)

การสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์

กรมปศุสัตว์ มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการผลิตสินค้าปศุสัตว์ทั้งวงจรการผลิต ตั้งแต่ฟาร์ม เลี้ยงสัตว์ โรงฆ่าสัตว์ โรงงานแปรรูป ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล โดยการควบคุมกำกับดูแล กระบวนการผลิตทุกขั้นตอนให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนด ให้การรับรองมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์ ได้แก่ GAP GMP HACCP ให้การรับรองสุขอนามัยสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก (Health Certification) และได้รับมอบหมายจากประเทศคู่ค้าให้เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ (Competent Authority) ในการควบคุมดูแลโรงฆ่าสัตว์และโรงงานผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์เพื่อการส่งออก กรมปศุสัตว์จึงให้ความสำคัญต่อระบบการตรวจสอบย้อนกลับของข้อมูลในกระบวนการผลิตดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของสินค้าปศุสัตว์ ผู้เกี่ยวข้องสามารถรู้ว่าสินค้าปศุสัตว์นั้นมาจากไหน ผ่านกระบวนการตรวจสอบรับรองอย่างไร ตั้งแต่แหล่งผลิตตั้งต้นจนถึงผลิตภัณฑ์พร้อมที่จะบริโภค (From farm to table) และสามารถตรวจสอบย้อนกลับต้นเหตุของความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ช่วยลดผลกระทบจากความเสียหายที่จะเกิดขึ้น

ในปี 2557 กรมปศุสัตว์ได้พัฒนาระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ เพื่อเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลความปลอดภัยสินค้าปศุสัตว์ตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ผ่านการตรวจสอบรับรองของกรมปศุสัตว์ ให้สามารถติดตามตรวจสอบ และแก้ปัญหาความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ลดผลกระทบจากความเสียหายที่จะเกิดขึ้น โดยมีการประสานความร่วมมือจากทั้งผู้ประกอบการผลิต ผู้จำหน่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดประชุมหารือเพื่อจัดทำระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ผ่าน QR Code กำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันที่จะสื่อสารให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลย้อนกลับของสินค้าปศุสัตว์ที่ผ่านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานการผลิตจากกรมปศุสัตว์ โดยสามารถทำให้ผู้บริโภคใช้งานอย่างสะดวก และไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูล จึงนำเทคโนโลยี QR Code (Quick Response Code) หรือ 2D Barcode มาใช้กับระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์เพื่อการแสดงผลข้อมูลให้แก่ผู้บริโภค



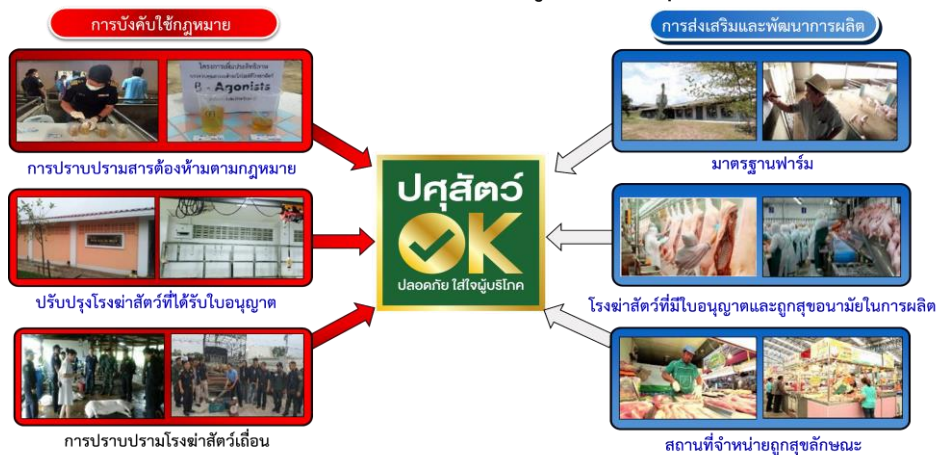
ภาพที่ 4-5 ระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ผ่าน QR Code

การพัฒนา ระบบตรวจสอบย้อนกลับมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ผ่าน QR Code ผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์สามารถใช้สมาร์ตโฟน ซึ่งปัจจุบันมีใช้แพร่หลาย ทำการสแกน QR Code บนภาชนะบรรจุ เพื่อรู้ข้อมูลการผลิตของสินค้านั้นได้ทันที เช่น ข้อมูลผลิตภัณฑ์ วันผลิต วันหมดอายุ ชื่อโรงงาน

ผู้ผลิต ฟาร์ม สถานที่ผลิต มาตรฐานการผลิตที่ได้รับการตรวจสอบรับรองจากกรมปศุสัตว์ รวมถึงข้อมูลผ่านทางผู้จำหน่ายสื่อสารถึงผู้บริโภคผ่านทาง QR Code นี้ด้วย ได้แก่ เมฆอาหาร ข้อมูลโภชนาการ เป็นต้น ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าปศุสัตว์ดังกล่าวได้ประชาสัมพันธ์ตนเอง และแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในมาตรฐานการผลิตที่ได้รับการตรวจสอบรับรองจากกรมปศุสัตว์ต่อผู้บริโภค ตลอดจนได้สร้างความมุ่งมั่นต่อผู้ผลิตในการจัดทำข้อมูลระบบตรวจสอบย้อนกลับ อันมีผลให้ข้อมูลในระบบของกรมปศุสัตว์มีความครบถ้วนสมบูรณ์สามารถใช้ประโยชน์มากขึ้นกว่าเดิม สามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบการดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบการ และผู้จำหน่ายอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานในผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ชนิดอื่นต่อไป

กรมปศุสัตว์ตระหนักถึงความปลอดภัยของประชาชนในการบริโภคเนื้อสัตว์เป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องรับผิดชอบ กำกับดูแลตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตระดับฟาร์มจนถึงประชาชนผู้บริโภค (From Farm to Table) ให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจในการบริโภคเนื้อสัตว์ที่ปลอดภัย จึงได้ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญกรมปศุสัตว์ได้ดำเนินการมาตรการเชิงบวกควบคู่กันไป โดยในปี 2558 ได้ดำเนินโครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการผลิตเนื้อสัตว์และสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ให้ได้มาตรฐาน ตามที่กรมปศุสัตว์กำหนดและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ตั้งแต่ระดับฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โรงฆ่าสัตว์ จนถึงสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ และคุ้มครองผู้บริโภคเนื้อสัตว์ให้มีความปลอดภัยด้านอาหาร มีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าปศุสัตว์ภายใต้ตราสัญลักษณ์ของโครงการ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกสาธารณะแก่เกษตรกร ผู้ผลิต ผู้บริโภคและผู้เกี่ยวข้องให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการผลิตเนื้อสัตว์ให้เกิดความปลอดภัยต่อการบริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อเนื้อสัตว์ที่มีคุณภาพ สด สะอาด ปลอดภัย ปลอดภัยพิชิตค่าง ได้มาตรฐานตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ตลอดกระบวนการผลิต และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ประกอบการ ผู้ผลิต และผู้จำหน่ายให้เข้าสู่ระบบมาตรฐาน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายที่ทำดีมีมาตรฐานอยู่แล้วได้มีโอกาสขายสินค้าเพิ่มมากขึ้นด้วย

โครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัย ใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK)



ภาพที่ 4-6 การดำเนินโครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK)

โครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณารับรองสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ที่เข้าร่วมโครงการเนื้อสัตว์ ปลอดภัย ใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) โดยมีการตรวจประเมินสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์และการตรวจสอบสุขลักษณะของสถานที่จำหน่าย เมื่อผลการตรวจสอบผ่านแล้วจึงจะให้การรับรองในชื่อโครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) รวมถึงการตรวจสอบย้อนกลับเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค โดยการเก็บตัวอย่างเนื้อสัตว์จากสถานที่จำหน่าย ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ได้แก่ การตรวจยาปฏิชีวนะตกค้าง (MA), สารเร่งเนื้อแดง, Staphylococcus aureus และ Salmonella serogroup. เพื่อการตรวจรับรองหรือต่ออายุหรือตรวจติดตาม หากตัวอย่างเนื้อสัตว์จากสถานที่จำหน่ายไม่ผ่านเกณฑ์การรับรองสินค้า (ปศุสัตว์ OK) จะมีการดำเนินการตามมาตรการกรณีตัวอย่างเนื้อสัตว์ไม่ผ่านเกณฑ์การรับรองสินค้า (ปศุสัตว์ OK) เพื่อดำเนินการสอบสวนหาสาเหตุและทางแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อการพิจารณารับรองหรือเพิกถอนการรับรองสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่อไป

มาตรฐานสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ (ปศุสัตว์ OK) ประกอบด้วย

1. หลักเกณฑ์ทั่วไป

1.1 สินค้าเนื้อสัตว์ที่นำมาจำหน่ายต้องมาจากโรงฆ่าสัตว์ที่มีใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ (ขจส.2) และมีแบบตอปรับแจ้งการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ (ขจส. 5-10,ขจส.14) กำกับ

1.2 สัตว์และซากสัตว์ต้องมาจากฟาร์มมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง (GAP) จากกรมปศุสัตว์ โดยโรงฆ่าสัตว์จะต้องมีการจดบันทึกสัตว์ที่เข้าฆ่าและซากสัตว์ที่มีการจำหน่ายออก เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบย้อนกลับโดยใช้แบบฟอร์มหนังสือตรวจสอบย้อนกลับและรับรองซากสัตว์ที่กำหนดมาให้ หรือมาตรการอื่นที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

1.3 สถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ ต้องมีการจดบันทึก หรือมีเอกสารแสดงการตรวจสอบ ย้อนกลับจากสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์กลับไปยังโรงฆ่าสัตว์หรือฟาร์มเลี้ยงสัตว์

1.4 ผู้ประกอบการจำหน่ายเนื้อสัตว์ ต้องมีใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์หรือซากสัตว์ (แบบ ร. 10)

1.5 หากผู้ประกอบการได้รับการรับรอง ต้องแสดงตราสัญลักษณ์ ปศุสัตว์ OK ณ จุดจำหน่ายเนื้อสัตว์ตามแบบที่กรมปศุสัตว์กำหนด ในสถานที่เปิดเผยและผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน และรักษาสภาพของป้ายให้สะอาดอยู่เสมอ

1.6 ต้องผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินตามแบบประเมินที่กำหนดไว้ และมีผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน ผู้ประกอบการจึงจะได้รับการรับรองหรือต่ออายุตามโครงการฯ

2. ลักษณะของสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์

2.1 จุดจำหน่ายเนื้อสัตว์ ได้แก่ แผงจำหน่าย ชั้นวางจำหน่าย ตู้แช่จำหน่ายต้องทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง ทนทาน พื้นผิวเรียบ ทำความสะอาด ได้ง่าย ไม่ดูดซับน้ำและสามารถฆ่าเชื้อโรคได้ บริเวณวางจำหน่ายเนื้อสัตว์มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีสภาพดี

2.2 จุดจำหน่ายเนื้อสัตว์ต้องไม่เป็นแหล่งอาศัยของแมลงและสัตว์พาหะนำโรค มีวิธีการที่สามารถป้องกันการปนเปื้อน ป้องกันแมลงและสัตว์พาหะได้

2.3 จุดจำหน่ายเนื้อสัตว์ หากมีการควบคุมอุณหภูมิต้องมีอุณหภูมิไม่เกิน 4 องศาเซลเซียส

2.4 กรณีของแผงจำหน่ายในตลาดสด หรือจุดจำหน่ายใน Modern Trade ที่มีการ ตัดแบ่งจำหน่าย ต้องมีก๊อคน้ำหรืออ่างล้างมือหรือกรณีที่ใช้การตักน้ำสำหรับล้างมือ ต้องใช้วิธีให้น้ำไหลผ่านพร้อมสารทำความสะอาดซึ่งตั้งอยู่ในที่เหมาะสมหรือบริเวณใกล้เคียงทั้งนี้ น้ำล้างมือจะต้องถูกระบายในที่ที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนกับเนื้อสัตว์

2.5 การจัดการควบคุมสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ (ปศุสัตว์ OK) มีการล้างทำความสะอาดบริเวณสถานที่จำหน่ายและบริเวณโดยรอบเป็นประจำทุกวันและดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเนื้อสัตว์ที่วางจำหน่ายต้องมีการจัดวางเป็นระเบียบ แยกส่วนเนื้อสัตว์ ออกจากเครื่องในสัตว์ (ยกเว้น การขายไก่ตัวรวมเครื่องใน) และกรณีของแผงจำหน่ายในตลาดสด หรือจุดจำหน่ายใน Modern Trade ที่มีการตัดแบ่งจำหน่ายต้องมีถุงมือที่สะอาดหรือเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับบริการผู้ซื้อเพื่อใช้ในการเลือกซื้อเนื้อสัตว์ เพื่อป้องกันสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ไปสู่เนื้อสัตว์

2.6 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งของและเครื่องมือเครื่องใช้ต้องจัดวางอย่างเป็นระเบียบและมีที่จัดเก็บอย่างถูกสุขลักษณะ

2.7 สุขลักษณะผู้จำหน่ายเนื้อสัตว์ (ปศุสัตว์ OK) ต้องสวมเครื่องแต่งกายที่สะอาด มีอุปกรณ์ป้องกันการปนเปื้อน เช่น หมวกคลุมผม ผ้ากันเปื้อน และต้องปฏิบัติตามหลักสุขอนามัยส่วนบุคคล เช่น ล้างมือหลังจากออกจากห้องสุขา หรือสัมผัสสิ่งสกปรก

2.8 กรณีจุดจำหน่ายเนื้อสัตว์ใน Modern Trade ต้องมีการแยกจุดจำหน่ายของเนื้อสัตว์ที่ได้การรับรองออกจากสินค้าเนื้อสัตว์อื่น ๆ อย่างชัดเจน



ภาพที่ 4-7 ขั้นตอนการรับรองสถานที่จำหน่ายปศุสัตว์ OK

ปัจจุบันโครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัย ใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) ให้การรับรองสินค้า 7 ชนิด ได้แก่ เนื้อไก่ เนื้อหมู เนื้อเป็ด เนื้อโค ไช้ไก่สด ไช้เป็ดสด และไข่นกกระทาสด และมีสถานที่จำหน่ายเข้าร่วมโครงการฯ แล้ว 7,000 แห่ง ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งในตลาดสด และสถานที่จำหน่ายในห้างสรรพสินค้า Modern trade โดยสถานที่จำหน่ายที่ผ่านการรับรองภายใต้โครงการฯ จะได้รับใบประกาศและป้ายสัญลักษณ์ "ปศุสัตว์ OK" ไว้แสดง ณ จุดจำหน่าย เมื่อผู้บริโภคเห็นตราสัญลักษณ์นี้ จึงมั่นใจได้ว่า เนื้อสัตว์ และไข่ไก่ ที่ซื้อไปบริโภคนั้น มีคุณภาพ ปลอดภัย และผ่านการตรวจสอบรับรองจากกรมปศุสัตว์ เป็นสิ่งการันตีได้ว่าสถานที่แห่งนี้จำหน่ายเนื้อสัตว์ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ช่วยให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อหรือบริโภคสินค้าปศุสัตว์ที่สะอาด ปลอดภัยได้สะดวกขึ้นและมั่นใจได้ว่าสินค้าเนื้อสัตว์ที่ซื้อจากสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ ที่ได้รับตราสัญลักษณ์ "ปศุสัตว์ OK" จากโครงการนี้มีความปลอดภัยตลอดห่วงโซ่การผลิต ที่กรมปศุสัตว์ได้ตรวจสอบและให้การรับรอง และเมื่อมีสถานที่จำหน่ายที่ผ่านการรับรองและได้รับตราสัญลักษณ์ "ปศุสัตว์ OK" มากขึ้นแล้ว จะช่วยยกระดับมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์และสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ในประเทศไทย เป็นการกระตุ้นและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ผลิตและผู้จำหน่ายให้หันมาใส่ใจขั้นตอนการผลิต ให้ถูกสุขอนามัยทุกขั้นตอนตามหลักเกณฑ์ของการรับรองตราสัญลักษณ์ "ปศุสัตว์ OK" เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ของตนเอง และเป็นการสร้างแรงจูงใจประการหนึ่งให้กับผู้ประกอบการว่าเมื่อลงทุนผลิตอย่างมีคุณภาพแล้ว จะสามารถเพิ่มการจำหน่ายได้เป็นการกระตุ้นยอดขายได้ อีกทั้งกรมปศุสัตว์สามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบการดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบการ และผู้จำหน่ายอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานในผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ชนิดอื่นต่อไป

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

การดำเนินงานในระยะแรก พบว่าผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ยังขาดแหล่งรับซื้อเนื้อสัตว์ที่มาจากฟาร์มมาตรฐาน GAP และโรงฆ่าสัตว์ที่ได้รับใบอนุญาต (ขจส. 2) รวมทั้งผู้ประกอบการรายย่อยยังขาดความรู้และความเข้าใจหลักเกณฑ์การรับรองของโครงการ กรมปศุสัตว์ จึงได้ดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาฟาร์มมาตรฐาน GAP เพื่อเป็นแหล่งวัตถุดิบของโครงการ เร่งพัฒนาโรงฆ่าสัตว์ภายในประเทศให้เป็นโรงฆ่าสัตว์ที่ถูกกฎหมายและถูกสุขลักษณะ รวมทั้งมีการจัดอบรม/สัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการได้เข้าใจหลักการและประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้กรมปศุสัตว์ยังได้ร่วมมือกับผู้ประกอบการในการวางระบบการสอบย้อนกลับของผลิตภัณฑ์ ทบทวนเร่งสร้างกระบวนการรับรู้ของผู้บริโภค โดยการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทั้งในระดับจังหวัดและท้องถิ่นให้รับรู้อย่างทั่วถึง และประสานงานกับบริษัทค้าปลีก ค้าส่ง ที่ได้รับการรับรองให้ช่วยในการประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้แก่ผู้บริโภค เพื่อขยายการรับรองลงไปสู่สถานที่จำหน่ายให้ได้ปริมาณมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

องค์ประกอบหลักที่ทำให้การสร้างความสำเร็จของผู้บริโภคสินค้าปศุสัตว์ ประสบความสำเร็จ คือ มีการนำปัญหาที่สะท้อนมาจากประชาชนผู้บริโภค ผู้ประกอบการ ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง นำมาปรับปรุงแก้ไขในการทำงาน การสร้างพันธมิตรร่วมในการดำเนินงาน เช่น การบูรณาการร่วมกับกรม/กระทรวงอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในนโยบายด้านอาหารปลอดภัย สนับสนุนและส่งเสริมให้โครงการต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการ

ปฏิบัติตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด เช่น การเป็นสถานที่จำหน่ายเนื้อสัตว์ที่ได้รับการรับรอง“ปศุสัตว์ OK” เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้บริโภค ในการเลือกซื้อและบริโภคเนื้อสัตว์ที่มีความสะอาดปลอดภัย ถูกสุขอนามัย ภายใต้ตราสัญลักษณ์ “ปศุสัตว์ OK” นอกจากนี้ กรมปศุสัตว์ ได้นำรูปแบบการดำเนินงานโครงการเนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK) ไปขยายผลในผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ชนิดอื่น เช่น ไข่ไก่ ไข่เป็ด ไข่นกกระทา เป็นต้น โดยดำเนินร่วมกับเกษตรกร ผู้ประกอบการและผู้จำหน่าย เพื่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพของสินค้าตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตระดับฟาร์มจนถึงประชาชนผู้บริโภค (From Farm to Table) ต่อไป

จากการที่กรมปศุสัตว์มุ่งมั่นพัฒนาระบบมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจในการบริโภคเนื้อสัตว์ที่ปลอดภัย ส่งผลให้กรมปศุสัตว์มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ดังนี้

- 1) ปี 2558 รางวัลพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดี ผลงาน ระบบตรวจสอบย้อนกลับสินค้าปศุสัตว์ผ่าน QR Code
- 2) ปี 2560 รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ผลงาน เนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK)
- 3) ปี 2561 รางวัลมาตรฐานการบริการ ระดับดีเด่น ผลงาน เนื้อสัตว์ปลอดภัยใส่ใจผู้บริโภค (ปศุสัตว์ OK)

บทที่ 5 บทสรุป

กรมปศุสัตว์มุ่งเน้นการออกแบบระบบงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการเพิ่มคุณค่าผลผลิตและบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบระบบงาน เริ่มจากการวิเคราะห์ ข้อมูล สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญ แผนยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ (2) สมรรถนะ องค์ความรู้ เทคโนโลยี (3) ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐาน (5) ผลการทบทวนระบบงานที่ผ่านมา ร่วมกับการวิเคราะห์ Value Chain ของกรมปศุสัตว์ ที่ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสังเคราะห์เพื่อออกแบบระบบงานและกำหนดกระบวนการทั้งกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ผู้บริหารระดับสูงจะพิจารณาทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าระบบงานและกระบวนการที่กำหนด สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลง โดยอาศัย best practices ขององค์กรชั้นนำและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องประกอบการพิจารณา กรมปศุสัตว์ ได้จัดโครงการรางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์ (DLD Quality Awards) เพื่อสร้างบรรยากาศและแรงจูงใจให้แก่บุคลากรและหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพกรมปศุสัตว์” ให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และนำไปขยายผล โดยส่งสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ซึ่งเป็นรางวัลระดับประเทศ ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นประจำทุกปี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรดำเนินการดังนี้

1. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ

1.1 มีทัศนคติที่ดีและใจรักบริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือการบอกต่อ ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด จะต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มที่ตามกำลังความสามารถ รวมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการแนวปฏิบัติ

1) ปลูกฝังวัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งในระดับสำนักและกอง ให้บุคลากรทั้งสายงานหลักและสายสนับสนุน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

2) มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ

3) อบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการให้สูงขึ้น และหากไม่สามารถให้บริการหรือปรับปรุงตนเองได้ ควรพิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

1.2 รู้เขา-รู้เรา

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ รวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ และหากผู้ให้บริการมีความรู้ที่ถูกต้องจะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีแนวปฏิบัติ

1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบริการ ใช้ระบบพี่เลี้ยง พี่สอนน้อง ถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานจริง โดยรุ่นพี่ต้นแบบที่ให้บริการเป็นที่ยอมรับ

2) มีนโยบายให้รางวัลและเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรที่ให้บริการดีเพื่อเป็นต้นแบบ

1.3 อ่อนน้อม มีความอดทน

ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพสามารถอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถทำงานอย่างมีความสุข

1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากหน่วยงานเป็นสถาบันทางการศึกษาให้ความรู้ทางวิชาการ ผู้รับบริการมีทั้งนักศึกษา ประชาชน ผู้รับเหมาซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการบริการ “บริการเหมือนครอบครัวเดียวกัน” แนวปฏิบัติควรสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ

1.5 มีเป้าหมายและอุดมการณ์

หากการทำงานที่มีเป้าหมายและอุดมการณ์ จะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

2. ด้านนโยบาย

1) ผู้บริหารให้ความสำคัญและจริงจังกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

2) ผู้บริหารมีแนวทางและนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้การบริการแก่ผู้รับบริการเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

3. ด้านการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

1) การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลาทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป

2) การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง และลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน

3) การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสอดคล้องกันเกิดความสะดวกคล่องตัวในการทำงาน

4) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้นเร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

บรรณานุกรม

- วิพุธ อ่องสกุล. **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**. บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด : กรุงเทพฯ. , 2548.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม . **ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์กร (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ**. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. บริษัท วิชั่น ฟริน แอนด์มีเดีย จำกัด : กรุงเทพมหานคร , 2551.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2555.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2556.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2557.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2558.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2559.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2560.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**. 2561.