สรุปสาระสำคัญ
แนวทางการสมัครและเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ (TPSA) ประจำปี 2563

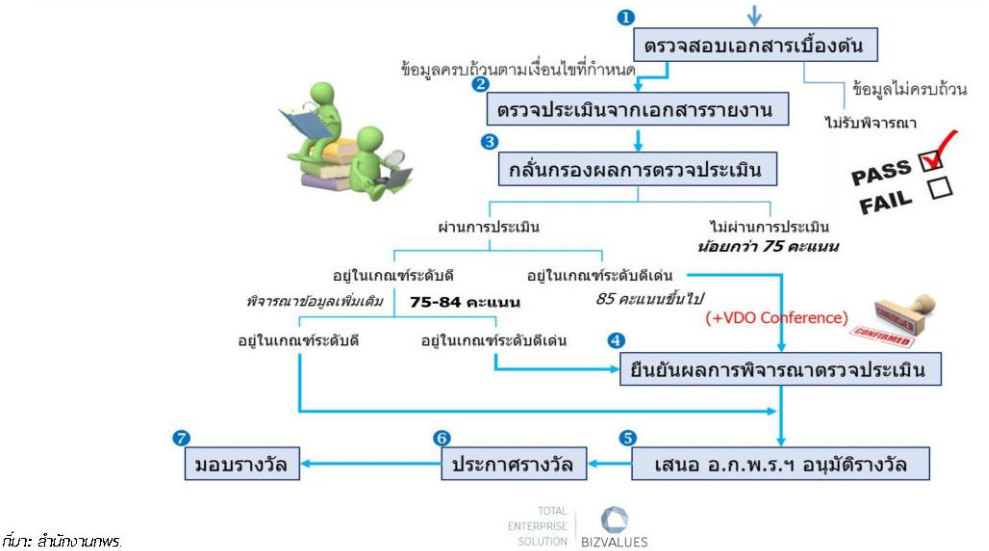
แหล่งที่มา : บรรยายโดย อาจารย์กิตติณัฐ พนมฤทธิ์
วันที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ ห้องประชุมกำธร สุวรรณกิจ กรมอนามัย

❖ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

สำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีการมอบ **"รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน"** ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ 29 มกราคม 2547 เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ผลักดันให้มีการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น สัญลักษณ์มือทองประคองใจ เป็นรางวัลที่มอบให้แก่หน่วยงานที่บริการประชาชนด้วยใจ คือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน การออกแบบและสร้างงานด้วยปัญหาที่มาจากประชาชน ไม่ใช่จากมุมภาครัฐ/สิ่งที่อยากทำ มุมมองภาครัฐ (Public Sector) ความสำเร็จหรือความล้มเหลวจะมีสาธารณะได้รับประโยชน์/ผลกระทบ ถือเป็นธุรกิจส่วนรวม ดังนั้นการบริหารภาครัฐจึงต้องคิดให้รอบคอบและใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า คุณูปการของรางวัลบริการภาครัฐไม่ใช่การได้รับรางวัล แต่ประโยชน์ที่ได้คือการเตรียมข้อมูล การวิเคราะห์ตนเองและหาโอกาสพัฒนางาน การมีวิธีคิดอย่างเป็นระบบจนสามารถสร้างและพัฒนาผลงานได้ดียิ่งขึ้น เป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐสร้างและพัฒนางานบริการประชาชน ปรับเปลี่ยนวิธีคิด วัฒนธรรมการทำงาน กล้าคิดนอกกรอบที่จะสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ปรับเปลี่ยนระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา การคิดจากมุมของประชาชน การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

➢ **คุณสมบัติหน่วยงาน**ที่สามารถส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ **หน่วยงานภาครัฐทุกประเภท เป็นผลงานที่นำไปใช้จริงและบริการประชาชนมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี** เปิดรับสมัครโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ถึงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563

วิธีการสมัครขอรับรางวัลฯ สาขาบริการภาครัฐ พ.ศ. 2563



ที่มา: สำนักงานก.พร.

การตรวจประเมินรางวัล ขั้นตอนแรกประเมินจากเอกสารรายงาน การเขียนรายงานให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างชัดเจนจึงมีความสำคัญ การจัดลำดับขั้นตอนความคิด ความสมเหตุสมผล นำเสนอถ่ายทอดผลงานให้ผู้อื่นเข้าใจ ความรู้จากการทำงานสำเร็จจึงจะถูกถ่ายทอดไปยังรุ่นต่อไปและอยู่กับองค์กร

➢ รางวัลแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ **ระดับดี** (75-84 คะแนน) และ**ระดับดีเด่น** (85 คะแนนขึ้นไป)

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 มี 4 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทนวัตกรรมการบริการ

นวัตกรรม คือ ของใหม่ที่ลูกค้าชอบ ใหม่ระดับประเทศ ครั้งแรกของประเทศ นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นเทคโนโลยีหรือดิจิทัล แต่อาจเป็นโมเดลในการส่งเสริมสุขภาพแบบใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน นวัตกรรมเป็นกระบวนการ การมีกระบวนการนวัตกรรมในองค์กรจะสามารถสร้างนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง กระบวนการนวัตกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ **1) การหาแนวคิดใหม่** (จากไม่มีเปลี่ยนเป็นมี) แนวคิดใหม่มาจาก PMQA หมวด 3 การมีข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวังที่ยังไม่มีใครตอบสนองได้มาก่อน และหมวด 2 โอกาสคุ้มเสี่ยง คือนำข้อมูลความต้องการใหม่ๆ ที่ลูกค้าอยากได้มาพิจารณาว่าสิ่งไหนคุ้มเสี่ยงที่จะลอง **2) แปลงเป็นรูปธรรม** (นโยบาย/กระบวนการ/รูปแบบใหม่) คือหมวด 6 สร้างกระบวนการ/ระบบบริการแบบใหม่ทดลองใช้จนได้รูปแบบใหม่ และ **3) นำไปสู่การใช้ประโยชน์และมีคนเห็นคุณค่า** หากมีไอเดียใหม่แต่ไม่สามารถทำเป็นรูปธรรมได้ เรียกว่า **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiatives)** หากความคิดสร้างสรรค์สร้างเป็นรูปธรรมได้ เรียกว่า **สิ่งประดิษฐ์ (Invention)** สิ่งสำคัญคือการนำสิ่งประดิษฐ์ไปใช้และมีคนเห็นคุณค่า (แก้ไขปัญหาเดิมได้) เรียกว่า **นวัตกรรม (Innovation)** หากเป็นสิ่งใหม่แต่ไม่มีใครนำไปใช้ไม่ใช่นวัตกรรม

2. ประเภทพัฒนาการบริการ

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้**การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ** หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ เป็นการปรับปรุงวิธีการบริการที่รวดเร็วขึ้น สะดวกมากขึ้น ลดขั้นตอน ต้นทุนถูกลง ไม่จำเป็นต้องเป็นไอเดียใหม่ สิ่งสำคัญคือแสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ที่**แตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ** เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายได้

3. ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

การนำระบบแนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติงาน**ผลงานที่เคยได้รับรางวัล** (ประเภทนวัตกรรมการบริการ/พัฒนาการบริการ) **ระดับดีเด่น ไม่เกิน 5 ปี ไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่จนเกิดมาตรฐานการบริการ** (ควบคุมรูปแบบบริการ คุณภาพและมาตรฐานงานบริการให้อยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่า) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขอบเขตรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ผลงานที่นำไปขยายผลไม่จำเป็นต้องเป็นผลงานของหน่วยงานตนเอง สามารถนำผลงานที่ได้รับรางวัลของหน่วยงานอื่นไปขยายผลได้ รางวัลนี้มุ่งเน้นการขยายผลเพื่อกระตุ้นให้นำผลงานที่ได้รับรางวัลไปใช้ประโยชน์ นำความรู้จากพื้นที่หนึ่งไปขยายผลในพื้นที่อื่นจนเกิดเป็นมาตรฐานหรือดีกว่าเดิม (นำ Best Practice ไปขยายผลจนเกิดเป็น Standard ใหม่)

4. ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

การบูรณาการการทำงานร่วมกันตั้งแต่ 3 หน่วยงาน (ระดับกรม) ขึ้นไป มีการเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านระบบดิจิทัล เรื่องเดียวกันหากมีหลายหน่วยงานเกี่ยวข้อง มีชุดข้อมูลชุดเดียวกันและมีการบูรณาการทำงานร่วมกันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่ดีกว่า หากต่างคนต่างทำจะสำเร็จผลเมื่อไหร่?

➢ **เกณฑ์การประเมินรางวัลฯ** สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 แบ่งตาม**รูปแบบการเขียนรายงานเป็น 3 กลุ่ม** มีประเด็นข้อคำถามและแนวทางการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลฯ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นวัตกรรมการบริการ / พัฒนาการบริการ (โครงสร้างคำถามถอดมาจากรางวัล UN Award)

1) การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน);การตั้งโจทย์อย่างเป็นระบบ ①ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา =วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่รายงานปัญหา ควรเริ่มปัญหาจากฝั่งของประชาชน (Outside-In) อธิบายสถานการณ์ (Situation) ปัญหาเป็นอย่างไร กลุ่มที่ประสบปัญหาคือใคร แต่ละกลุ่มมีปัญหาอะไร แนวโน้มปัญหาเพิ่มขึ้นที่กลุ่มใด มีสถิติอย่างไร สาเหตุของปัญหาคืออะไร หากเป็นปัญหาในพื้นที่เฉพาะอาจจะอธิบายบริบทของพื้นที่นั้นก่อนก็ได้

1.2) แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิมก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร =อธิบายวิธีการทำงานแบบเดิมเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอะไร

1.3) ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด =ระบุว่าเป็นปัญหาระดับประเทศ/ภูมิภาค/จังหวัด หน่วยงาน แสดงขนาดของปัญหา ขนาดของกลุ่มเป้าหมายที่โครงการเรากระทบ

2) แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา (20 คะแนน) ; การเสนอวิธีการแก้โจทย์และนำไปสู่การปฏิบัติ

②<u>แนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ปัญหา หรือโอกาสการพัฒนาจากปัญหา</u> : แนวทางการแก้ปัญหา/เป้าหมาย สิ่งที่แตกต่างจากแนวปฏิบัติเดิม/ทั่วไป เปรียบเทียบว่าที่อื่นทำอย่างไร สิ่งที่ทำต่างจากที่อื่นอย่างไร อธิบายการเปลี่ยนจากกระบวนการเดิมเป็นกระบวนการใหม่ตามขั้นตอน (Step) ตามกรอบเวลา แต่ละขั้นตอนใช้ทรัพยากร (คน เงิน ของ) อะไรในการทำงาน หน่วยงานใดร่วมปฏิบัติ มีวิธีการติดตามความก้าวหน้าแต่ละขั้นตอนอย่างไร

③<u>อธิบายขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุงพัฒนา เป็นอย่างไร</u> : ลักษณะงานหลังการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนใหม่เป็นอย่างไร นำเสนอโมเดล/Flow การทำงานใหม่ หน่วยงานที่มีส่วนร่วมปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน

กำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหา แต่ละกลุ่มเป้าหมายมีลักษณะปัญหาแตกต่างกัน เป้าหมายการลดปัญหาจะลดปัญหาที่กลุ่มใดก่อน ค่าเป้าหมายร้อยละเท่าไหร่ จากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Sector : KSS) ถ้าอยากให้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายเกิดขึ้นจะต้องอาศัยเหตุปัจจัยอะไรบ้าง “เมื่อมีสิ่งนี้จึงมีสิ่งนี้ เมื่อสิ่งนี้เกิดขึ้นสิ่งนี้จึงเกิดขึ้น เมื่อไม่มีสิ่งนี้จึงไม่มีสิ่งนี้ เมื่อสิ่งนี้ดับไปสิ่งนี้จึงดับไป” วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของแต่ละปัจจัยว่าเป็นอย่างไร ข้อค้นพบคืออะไร ผลยังไม่เกิดเพราะขาดปัจจัยใด นำไปสู่กลยุทธ์ (วิธีการ) หรือการวางแผนเพื่อให้เกิดปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมาย ในกรณีที่ดำเนินการตามกลยุทธ์แล้ว มีผลผลิตแต่ผลลัพธ์ไม่เกิด ควรสรุปบทเรียนเมื่อสิ้นสุดโครงการ คือทบทวน/สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงานทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว ตรงไหนทำถูกควรทำต่อไป ตรงไหนยังไม่ถูกควรปรับปรุง มีตัวแปร/ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ สร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการ/รูปแบบการทำงานเพื่อให้ผลดีขึ้นกว่าเดิม

3) ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ (60 คะแนน) ; การแสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจน

④<u>ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ</u> : ระบุผลผลิต (Out put) ที่สัมพันธ์กับแนวทางการแก้ปัญหาที่นำเสนอ ผลลัพธ์ (Out Come) ที่สัมพันธ์กับการปัญหาที่ระบุไว้ในข้อ 1 ใช้ตัวเลขเชิงสถิติอธิบาย การเทียบระดับปัญหากับผลลัพธ์ควรเป็นระดับเดียวกัน (ประเทศ ภูมิภาค จังหวัด)

⑤<u>ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับ</u> : แสดงให้เห็นประโยชน์ (Benefit) ช่วยแก้ปัญหาตามข้อ 1 ถ้าไม่ทำโครงการตามข้อ 1 จะเกิดความสูญเสียอะไรบ้าง เช่น หากประชาชนป่วยเป็นโรคนี้ต้องกินยามีค่าใช้จ่ายในการซื้อยากี่บาทต่อราย ประชาชนเดินทางมารักษาพยาบาลเกิดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อครั้งเท่าไหร่ เมื่อทำโครงการนี้ประชาชนป่วยเป็นโรคนี้น้อยลง ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเท่าไหร่ ภาครัฐประหยัดงบประมาณในเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เป็นเงินเท่าไหร่ (ประมาณการเป็นตัวเลขกลมๆ)

⑥<u>มีการประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนา จากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร</u> : อธิบายวิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ (ควรออกแบบตั้งแต่เริ่มวางแผนโครงการ) ดัชนีชี้วัดที่ใช้ ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ มีหน่วยงานภายนอกเข้ามาประเมินว่าเป็นผลงานดีเด่น/ให้รางวัลหรือไม่

⑦<u>มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร</u> : วิเคราะห์ความเสี่ยงว่าโครงการ<u>อาจจะ</u>สร้างผลกระทบเชิงลบอะไร กับใครบ้าง และมีวิธีการจัดการกับความเสี่ยงนั้นอย่างไร

4) ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน) ; งานพัฒนาในวันนี้ต้องกลายเป็นงานประจำในวันข้างหน้า ความยั่งยืนวัดตอนที่เราหยุดทำ ถ้าเราหยุดทำโครงการนี้แล้วยังเหลืออะไรบ้าง ถ้าไม่เหลืออาจแสดงว่าไม่ยั่งยืน

⑧<u>มีการดำเนินการ/แผนการขยายผลไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ อย่างไร</u> : การสร้างกลไกให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว มีแผนการขยายผลอย่างไร อาจเป็นการขยายผลในเชิงพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมาย (มีหน่วยงานรับผิดชอบ งบประมาณ ทำให้เป็นวัฒนธรรม) รวมไปถึงการแบ่งปันประสบการณ์ เช่น เดิมใช้งบประมาณพิเศษใน

การบริหาร ทำอย่างไรจะมีแหล่งเงินทุนรองรับโครงการนี้ในระยะยาว เดิมใช้ทีมพิเศษในการบริหาร ทำอย่างไรให้มีผู้รับผิดชอบ หรือเดิมใช้ Connection พิเศษ ทำอย่างไรให้ขับเคลื่อนงานได้ในระยะยาวแม้จะเปลี่ยนผู้บริหาร การอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพคือการสร้างและบริหารจัดการระบบส่งเสริมสุขภาพ

⑨อธิบายความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) : ระบุเป้าหมาย SDGs ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 2 การขยายผลมาตรฐานการบริการ

1) กระบวนการดำเนินโครงการที่ดี (40คะแนน)

①อธิบายขั้นตอนการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล : อธิบายกระบวนการและขั้นตอนการทำงานของผลงานเดิมเป็นอย่างไร

②กระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่ : อธิบายกระบวนการขยายผล เช่น ถอดบทเรียน สรุปแนวทางการดำเนินงานที่ดี (Best Practice) จัดทำเป็นมาตรฐานและนำไปสู่การขยายผลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร อธิบายเป็นขั้นตอนตามกรอบเวลา

③การติดตามประเมินผลเพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่ : อธิบายวิธีการควบคุมมาตรฐานการดำเนินงาน (Process Control) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสาขา/พื้นที่จะมีมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ การกำหนดจุดควบคุม มาตรฐานในการปฏิบัติงาน การออกแบบควบคุมกระบวนการ

④อธิบายวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่ได้รับรางวัล (ถ้ามี) : พัฒนาหรือต่อยอดผลงานอย่างไร

2) ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ (60คะแนน)

⑤แสดงข้อมูลให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้**ครอบคลุม**ทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ : อธิบายจำนวนหน่วยงานสาขา/พื้นที่ทั้งหมดของหน่วยงาน

⑥แสดงข้อมูลผลการให้บริการเชิงประจักษ์พร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน : แสดงผลเชิงประจักษ์รายสาขาเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

⑦แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล : ระบุประโยชน์ (Benefit) ที่กลุ่มเป้าหมายได้รับ หากเราไม่ทำโครงการนี้ประชาชนจะเสียอะไร

⑧สรุปบทเรียนว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากโครงการและจะนำไปพัฒนาต่อยอดโครงการอื่นๆ ในอนาคตอย่างไร : สิ่งที่ได้เรียนรู้หลังจากดำเนินโครงการเสร็จ สิ่งที่ดีและควรทำต่อคืออะไร สิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะการปรับปรุงคืออะไร

กลุ่มที่ 3 บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

1) กระบวนการดำเนินงานที่ดี (40คะแนน); กระบวนการบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน

①มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

1.1) ระบุสภาพปัญหาและวัตถุประสงค์หลัก :สถานการณ์ปัญหาของประชาชน สถิติแนวโน้มของปัญหาเป็นอย่างไร

1.2) ระบุแนวทางการแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับข้อ 1.1) :อธิบายแนวทางการแก้ปัญหา การบูรณาการร่วมกันอย่างน้อย 3 กรมขึ้นไป เพื่อขจัดความสูญเปล่า/ข้อติดขัดระหว่างหน่วยงาน

②มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

2.1) ระบุเป้าหมายการดำเนินการร่วมกันให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง :การทำงานร่วมกันระหว่าง 3 หน่วยอยากให้เกิดประโยชน์อะไรกับประชาชน อยากลดปัญหาหรือข้อติดขัดในเรื่องใดบ้าง

2.2) แสดงและอธิบายขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิค ก่อนดำเนินการ และหลังเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผ่านระบบดิจิทัลอย่างครบวงจร :เทคนิค วิธีการในการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นขั้นตอน ตามกรอบเวลา

2) **ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ (60 คะแนน)**

③<u>มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ</u> :ผลผลิตและผลลัพธ์จากการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการดำเนินการ ลดจำนวนคนให้บริการ) ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (ความแม่นยำเพิ่มขึ้น ความสะดวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น)

④<u>มิติด้านความคุ้มค่า</u> :ความคุ้มค่าในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม หรือ Return of Investment ;ROI ได้แก่ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเชื่อโยงข้อมูลทั้งที่ผู้รับบริการได้รับและที่หน่วยงานได้รับ เทียบกับการลงทุน (ความคุ้มทุนอาจเป็นตัวเงิน ระยะเวลา แล้วเปรียบเทียบเป็นตัวเงิน)

⑤<u>มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงและความยั่งยืนของโครงการ</u>

5.1) อธิบายผลของการปรับปรุงการบริการว่ามีความสำเร็จในระดับใด (พื้นที่ ประเทศ ภูมิภาค นานาชาติ) และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการ ลดระยะเวลา ขั้นตอน

5.2) อธิบายแนวคิดการพัฒนาและต่อยอดงานบริการให้ยั่งยืน :กลไกที่ทำให้การเชื่อโยงข้อมูลยั่งยืน

➢ **ประเด็นการเขียนที่ต้องให้ความสำคัญ**

1) คุณประโยชน์หรือคุณค่าที่ผลงานได้ส่งมอบให้กับประชาชน สังคม กลุ่มเป้าหมาย

2) ความสอดคล้องเชื่อมโยงของคำตอบทุกข้อ

3) ความยั่งยืนของแนวทางใหม่ และการขยายผล

➢ **ข้อแนะนำในการเขียนผลงาน**

- ร่างคำตอบแต่ละข้อ (ตอบให้ตรงคำถาม) กำหนดประเด็นสำคัญให้ครบ แล้วนำมาร้อยเรียงเป็นบทความ ใช้ภาษาง่ายๆ อย่าเขียนประเด็นเดิมซ้ำไปซ้ำมา

- ใช้ตัวเลขเชิงสถิติมาสนับสนุนการอธิบาย แต่อย่าใช้มากเกินไป แสดงตัวเลขข้อเท็จจริงมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว เช่น จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมโครงการร้อยละเท่าไรของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

- อธิบายในมิติประชาชน/ผู้รับบริการ มากกว่ามิติของภาครัฐ แสดงให้เห็นว่าแนวทางการปรับปรุงที่เสนอมีผลกระทบกับกลุ่มประชาชนจำนวนมาก รวมทั้งความยั่งยืนในระยะยาวและขยายผลไปยังส่วนอื่นได้

- เขียนผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผลงาน แสดงการแก้ไขปัญหาตามโจทย์ ผลผลิตคืออะไร ผลลัพธ์คืออะไร (ควรวางแผนการเก็บข้อมูลผลผลิตและผลลัพธ์ตั้งแต่ออกแบบโครงการ) แสดงข้อมูลเปรียบเทียบก่อน-หลังการดำเนินการ (ถ้ามี) โจทย์ปัญหาอยู่ระดับใดแล้วแก้ไขปัญหาได้ในระดับใด ปัญหานั้นลดลงหรือไม่ แสดงตัวชี้วัดและผลประกอบการอธิบายผลลัพธ์และประโยชน์ของผลงาน



สรุปโดย นางสาวจุฬาลักษณ์ เก่งการช่าง
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย