



รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการ

บรรยายโดย นางชนิษฐา งามวงศ์สถิต

ผู้อำนวยการกองน้ตกรรมบริการภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร.

1. ทำไมต้องมีรางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการ

รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการเป็นรางวลที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้มีขึ้นเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในการทำงาน เพื่อเชตชูเกียรติให้กับทุกท่าน ได้ร้ว่าสิ่งที่เราพัฒนา บังเกิดความส้าเร็จ และสร้างคุณค่า ซึ่งคุณค่าที่เกิดขึ้นเหล่านั้นเป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นกับประชาชนหรือผู้รับบริการ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร.เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance ทำอย่างไรให้หน่วยงานสามารถส่ง-รับผลผลิตที่มีคุณค่าตามหลัก Good Governance คือ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบโจทย้ความต้องการของประชาชนได้ มีคุณค่าต่อประชาชนและประเทศชาติ รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการเป็นกลไกสำคัญกลไกหนึ่งที่ใช้ ในมุมของการส่งเสริมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้ไปถึงจุดนั้น ซึ่งเป็นการดำเนินการมาตรการเชิงบวก เพราะไม่ได้บังคับให้ทุกหน่วยงานต้องส่ง แต่หน่วยงานก็ให้ความสำคัญและส่งเสริมรางวลมาอย่างต่อเนื่อง รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการเป็นเครื่องกระตุ้นว่า “เราพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” สำนักงาน ก.พ.ร.เห็นความสำคัญคือ เราจะให้รางวลเหล่านั้นสำหรับท่านและสำหรับหน่วยงาน เพื่อเป็นเครื่องแสดงถึงความภาคภูมิใจในการพัฒนางานจนประสบความสำเร็จ ตั้งแต่ปฏิรูประบบราชการในปี 2545 มีการจัดตั้งสำนักงาน ก.พ.ร. และได้ส่งเสริมให้หน่วยงานดำเนินงานตามหลัก Good Governance โดยใช้กลไกรางวล เริ่มต้นรางวลของสำนักงาน ก.พ.ร. ตั้งแต่ปี 2547 ใช้ชื่อว่า “รางวลคุณภาพการให้บริการประชาชน” เน้นให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการ เรื่องการลดขั้นตอน เรื่องศูนย์บริการร่วม หน่วยงานไหนทำดีก็จะให้รางวล ต่อมาในปี 2552 ต้องการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม จึงจัดให้มีอีกประเภทรางวล คือ “รางวลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” เป็นรางวลที่เกี่ยวข้องกับการที่ราชการเปิดให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมกับการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน คือให้ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน เข้ามาทำงานร่วมกับภาครัฐ และในปี 2555 กำหนดให้มีอีกหนึ่งประเภทรางวล คือ “รางวลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หรือรางวล PMQA เป็นรางวลรายหมวด (หมวด 1-6) ต่อมาในปี 2560 อดีตรองนายกรัฐมนตรี นายพิษณุ เครืองาม มีดำริว่า สำนักงาน ก.พ.ร. มีรางวลเยอะ จะทำอย่างไรให้สามารถจดจำได้ง่ายและกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ อยากสมัครรางวล จึงควรกำหนดชื่อรางวลและรวมประเภทรางวลต่าง ๆ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีขึ้นเป็นรางวลเดียว จึงเกิด “รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการ” ขึ้น ซึ่งสัญลักษณ์รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการคือ เพชรลายล้อมด้วยช่อชัยพฤกษ์ ตั้งอยู่บนฐานเลข 1 ความหมายคือ หน่วยงานที่ได้รับรางวลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกของระบบราชการ ที่ผ่านการเจียรไนมาอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานเป็นที่ประจักษ์ เป็นเพชรน้ำหนึ่งแห่งความภาคภูมิใจของระบบราชการ ภายใต้รางวลเลศร้จกการพัฒนาระบบราชการ มีรางวลสาขา 3 ประเภท ได้แก่ 1) รางวลบริการภาครัฐ สัญลักษณ์รางวล คือ “มือทองประคองใจ” สื่อถึงความเป็นเลิศในการให้บริการโดยมีหัวใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน ซึ่งมอบให้แก่ส่วนราชการที่มีผลการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีความพึงพอใจ 2) รางวลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สัญลักษณ์รางวล คือ “เพชรเหลี่ยมเกสรส่องประกายสีทองเต็มเปี่ยมไปด้วยความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมด้วยหัวใจ” มอบให้แก่หน่วยงานที่เป็นต้นแบบแห่งการทำงานแบบมีส่วนร่วม การดึงภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม ที่เข้ามาแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนของ

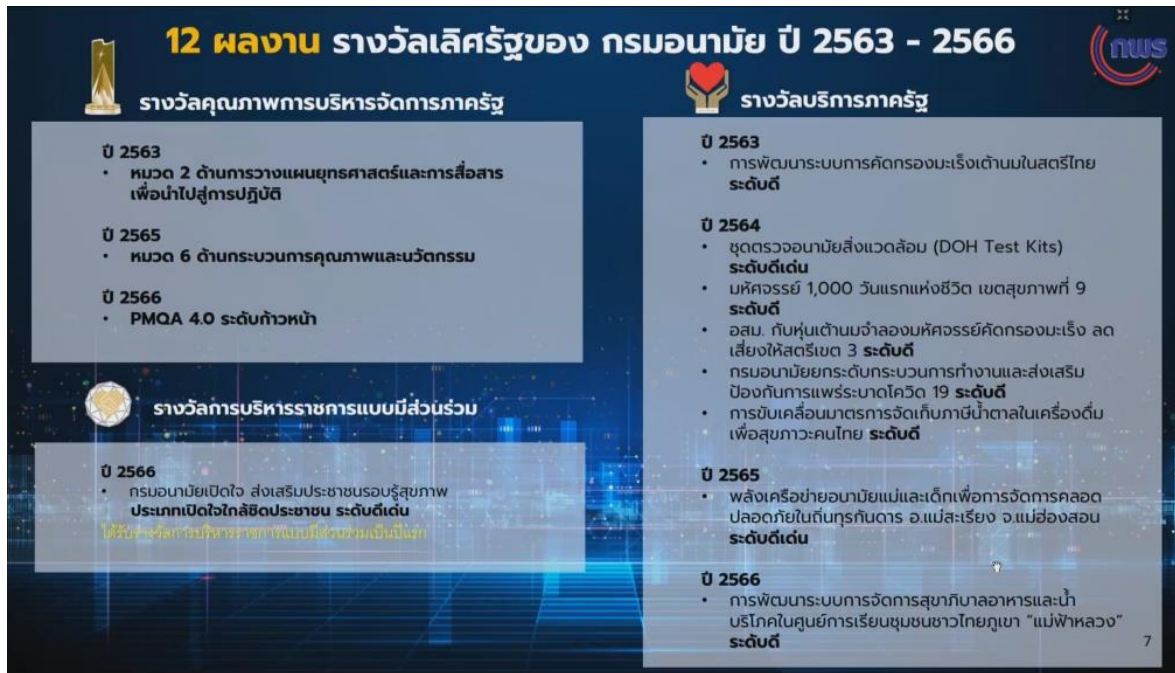
ประเทศได้ 3) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือรางวัล PMQA เป็นรางวัลของระบบบริหารจัดการในองค์กรรวมของส่วนราชการเอง ซึ่งแสดงถึงความภาคภูมิใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปสู่ความเป็นเลิศเทียบเท่ามาตรฐานสากล สัญลักษณ์รางวัล คือ “รูปสามเหลี่ยมเป็นภูเขา บนภูเขาสูงมีดาวแจ่มจรัส” หน่วยงานที่จะได้รางวัลนี้ ต้องแสดงถึงความภาคภูมิใจ ซึ่งท่านต้องปีนภูเขาขึ้นไป บนดวงดาวแจ่มจรัสจะมีธงผืนเล็กๆ โบกสะบัดถึงชัยชนะของท่าน จะเห็นได้ว่า ทุกประเภทรางวัลเป็นรางวัลที่มีความหมายและทรงคุณค่าต่อการพัฒนาระบบราชการ และในปี 2565 เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและการเป็นต้นแบบที่ยั่งยืน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดรางวัลอีกประเภทหนึ่ง คือ “รางวัลเกียรติยศเลิศรัฐ” มอบให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นได้รับรางวัลเลิศรัฐอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นแบบที่สร้างคุณค่าในการสร้างสรรค์ผลงานการปฏิบัติราชการจนมีความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดได้รับรางวัลระดับดีเด่นครบทั้ง 3 สาขาในปีเดียวกัน จะได้รับรางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยมในปีนั้นด้วย และหากหน่วยงานใดมีผลงานโดดเด่น Best of the Best ในสาขาบริการภาครัฐและสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม จะได้รับรางวัลเลิศรัฐสาขาในปีนั้นด้วย ซึ่งมีกรอบรางวัลดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2566

สถิติการสมัครรางวัลเลิศรัฐ ในปี 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,938 ผลงาน โดยรางวัลที่สมัครมากที่สุด ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ 832 ผลงาน รองลงมา คือ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม 740 ผลงาน และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 366 ผลงาน ทบสถิติมีจำนวนการสมัครทั่วประเทศมากกว่าทุกปี เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565 (1,623 ผลงาน) พบว่า มีการสมัครสูงขึ้นถึงร้อยละ 19 ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2561 - 2566 มีผลงานที่ได้รับรางวัลแล้วทั้งสิ้นจำนวน 1,067 ผลงาน เป็นรางวัลบริการภาครัฐมากที่สุด จำนวน 507 ผลงาน รองลงมาได้แก่ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีจำนวน 371 ผลงาน และ 189 ผลงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับของการมีรางวัลเลิศรัฐ เริ่มตั้งแต่ส่วนราชการมีการพัฒนางานสร้างสรรค์ผลงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สถิติผลงานของกรมอนามัยที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ปี 2561 - 2566 มีจำนวน 12 ผลงาน ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ จำนวน 8 ผลงาน รองลงมา คือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม จำนวน 3 ผลงาน และจำนวน 1 ผลงาน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 1-2



ภาพที่ 1-2 ผลงานรางวัลเลิศรัฐของกรมอนามัย ปี 2563 – 2566

2. รางวัลเลิศรัฐมีผลอย่างไรต่อการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมการส่งสมัครรับรางวัลเลิศรัฐอย่างต่อเนื่อง และได้ถอดบทเรียนจากผลงานการสมัครรับรางวัลดังกล่าว พบว่า ระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการพัฒนาการทำงาน โดยความโดดเด่นของผลงานที่ได้รับรางวัลและการขยายผลการดำเนินงานมีดังนี้ 1) การบูรณาการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Government) 2) การขับเคลื่อนองค์กรโดยใช้ข้อมูล (Data Driven Organization) 3) การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการทำงานและยกระดับการให้บริการ (Public Service Innovation) 4) การพัฒนาระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น (Better Service) 5) การพัฒนาไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) 6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน (Knowledge Sharing) 7) การออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล (Personalized Service) และ 8) การพัฒนาไปสู่ภาครัฐระบบเปิด (Open Government) โดยเน้นการจัดการข้อมูล เชื่อมโยงและเผยแพร่ในลักษณะ Open Gov Data/Linkage Center - นำความเห็นผู้รับบริการมาออกแบบบริการ - บทบาทของภาคเอกชนและภาคประชาสังคม - การนำเทคโนโลยีมาเอื้อต่อการสร้างเครือข่าย ตัวอย่างดังภาพต่อไปนี้

1. การบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Seamless Government)

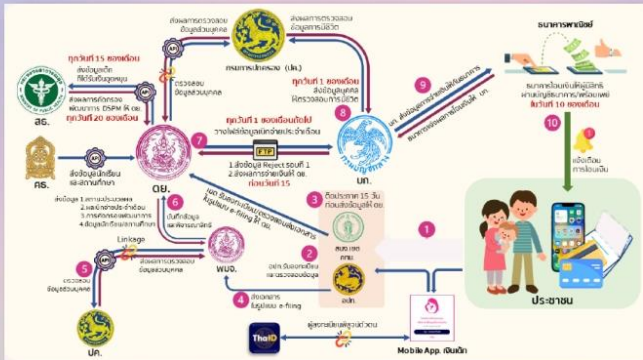
การบูรณาการข้อมูลในการจัดสวัสดิการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

- กรมกิจการเด็กและเยาวชน
- กรมการปกครอง
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- กรมบัญชีกลาง
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กรมกิจการเด็กและเยาวชน ได้บูรณาการข้อมูลในการจัดสวัสดิการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดร่วมกับกรมการปกครอง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมบัญชีกลาง และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมกิจการเด็กและเยาวชนและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางภาครัฐของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อให้ข้อมูลที่เชื่อมโยงมีความปลอดภัย

การต่อยอดพัฒนา

1. ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-LOGBOOK) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กที่อยู่ในครัวเรือนเปราะบางให้เข้าถึงสวัสดิการเงินอุดหนุน
2. ข้อมูลผู้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิและหลักเกณฑ์ในการขอรับสวัสดิการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. Application "ทางรัฐ" ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อเพิ่มช่องทางการบริการประชาชนในยื่นลงทะเบียนขอรับสิทธิสวัสดิการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



ขั้นตอนการนำเข้าข้อมูลตั้งแต่การลงทะเบียนไปจนถึงขั้นตอนได้รับสวัสดิการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ภาพที่ 2-1 ตัวอย่างการบูรณาการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Government)

2. การขับเคลื่อนองค์กรโดยใช้ข้อมูล (Data Driven Organization)

กรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต พัฒนาระบบ Data Lake and Data Analytic Model for Big Data เพื่อใช้บริหารการจัดเก็บภาษี และค้นหาและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตผ่านเครือข่ายออนไลน์

เปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

- พัฒนา Data Analytics **การปราบปราม ผ่านเครือข่ายออนไลน์**

กรมสรรพสามิตและกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ทั้งในเรื่องของการใช้ข้อมูล การทำ Data Analytic การสืบสวนสอบสวน รวมถึงการป้องกัน วางแผนการติดตามและปราบปรามการกระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิตออนไลน์ ซึ่งจากความสำเร็จการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และเห็นผลในเชิงประจักษ์



Esg/BCG Focus
Enhance Thailand Competitiveness and Future



Agile ways of working
Transfer Experience & Build Multi Skills



Standardization
Redesign Experience & Standardize ways of work



End-to-End
Build Customer-centric service

ภาพที่ 2-2 ตัวอย่างการขับเคลื่อนองค์กรโดยใช้ข้อมูล (Data Driven Organization)

3. การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการทำงานและยกระดับการให้บริการ (Public Service Innovation)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคเหนือ (จ.เชียงใหม่)

นำอุปกรณ์ IoT แผนกระบบไฟฟ้า (GIS) และรายงานบันทึกข้อมูลไฟฟ้าดับ มาแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ ช่วยไฟฟ้าดับได้โดยเร็ว และวางแผนบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าได้ โดย 3Qs เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนแบบดั้งเดิมเป็นการให้บริการประชาชนเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนแบบ Real time อย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน



รู้ไว ช้อมไว ไฟมาไว
(QUICK TO KNOW
QUICK TO FIX
QUICK TO RETURN : 3Qs)



- ✓ สามารถลดจำนวนครั้งไฟฟ้าดับลงในพื้นที่จังหวัดลำปางได้ **53%**
- ✓ ลดระยะเวลาไฟฟ้าดับลงได้ **52%**
- ✓ ลดจำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้าของประชาชนในพื้นที่ลงได้ **89%**

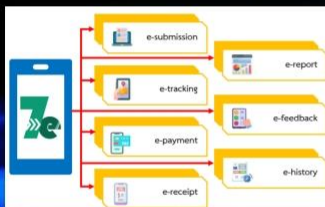
ภาพที่ 2-3 ตัวอย่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการทำงานและยกระดับการให้บริการ (Public Service Innovation)

4. การพัฒนาระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น (Better Service)



กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

การพัฒนาระบบ e-SERVICE การตรวจวิเคราะห์ (iLAB PLUS) แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว



พัฒนาระบบ e-Service เพื่อให้บริการตรวจวิเคราะห์ (iLab Plus) แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งเป็นการให้บริการ FullyDigital



- ลดเวลาในการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
- ลดต้นทุนการค่าใช้จ่ายจากการเดินทางลงได้ ไม่ต่ำกว่า **500 - 1,000 บาทต่อครั้ง**
- ลดการใช้กระดาษจากการออกเอกสารแจ้งผลตรวจวิเคราะห์ ได้กว่า **1.7 ล้านแผ่นต่อปี (กว่า 8 แสนบาทต่อปี)**
- ลดระยะเวลาดำเนินการเหลือเพียง **30 นาที**
- หน่วยงานสามารถวางแผนจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการล่วงหน้า
- สามารถตรวจสอบย้อนกลับป้องกันการทุจริตองค์กรของหน่วยงานได้



สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์

การพัฒนาระบบแบบระบบบริการวิถีใหม่ สำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองแบบไร้รอยต่อ



ภาพที่ 2-4 ตัวอย่างการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น (Better Service)

5. การพัฒนาไปสู่องค์การดิจิทัล (Digital Transformation)



กรมการปกครอง
"ThaID" (ไทยดี)



ระบบการพิสูจน์และยืนยัน
ตัวตนทางดิจิทัล

นวัตกรรม ThaID เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญ คือ ประเทศไทย
มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ซึ่งเป็น "อัตลักษณ์ทาง
ดิจิทัลของคนไทยอย่างแท้จริง" เพื่อรองรับการให้บริการในอนาคต
ทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชนลดระยะเวลาในการคิดสำเนา ไม่ต้อง
เดินทางไปยื่นสำเนากระเป๋น ประหยัดทรัพยากรซึ่งหากพิจารณาการ
ค่าใช้จ่ายของประชาชนที่ลดลงจากการใช้บริการการธุรกรรม
ที่ผ่านมา ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566



ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นจำนวน
1,642,250,995 บาท
โดยคิดเป็นการประหยัดค่า
ใช้จ่ายเฉลี่ยปีละกว่า
3,414 ล้านบาท/ปี

ระบบรองรับการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่ภาครัฐออกให้ประชาชน
(DOCUMENT WALLET)

ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลกับต่างประเทศผ่านระบบ
NATIONAL DIGITAL TRADE PLATFORM (NDTF)

ระบบ SMART FINANCIAL AND PAYMENT
INFRASTRUCTURE FOR BUSINESS

เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลของระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน
ทางดิจิทัลกับต่างประเทศ ระบบ NATIONAL DIGITAL TRADE PLATFORM



กรมการปกครอง ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาแอปพลิเคชันไทยดี ภายใต้ความปลอดภัย เพื่อให้บริการภาครัฐ
มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง

"สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น"
Drives for **CHANGING** Thailand
เปลี่ยนเพื่อสิ่งที่ดี ดึงดูดคนให้โยกย้ายกลับสู่ประเทศไทย

13

ภาพที่ 2-5 ตัวอย่างการพัฒนาไปสู่องค์การดิจิทัล (Digital Transformation)

6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน (Knowledge Sharing)



กรมการข้าว

การพัฒนาเครือข่าย การผลิตและกระจาย
เมล็ดพันธุ์ข้าวคุณภาพดี

ในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเครือข่ายผู้ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าว
เครือข่ายตัวแทนจำหน่าย ศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าว เครือข่ายสมาคม
และเครือข่ายรองที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน
(Knowledge Sharing) สนับสนุน (ภาครัฐ เอกชน ผู้ประกอบการ
ร้านค้าจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ข้าว และเกษตรกรผู้ปลูกข้าวทั่วไป)
การจัดทำแปลงขยายพันธุ์ผลิตเมล็ดข้าวพันธุ์ดี



การทำงานแบบบูรณาการเพื่อ
พัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
1) การรวบรวมข้อมูลเพื่อวางแผนงาน
2) การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม
ระหว่างเจ้าหน้าที่ ศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าว
กลุ่มเกษตรกร และสมาคมฯ
3) การประเมินผลการดำเนินงาน
ร่วมกันผ่านการประชุมและสัมมนา
4) นำผลการประเมินมาใช้ในการ
พัฒนาปรับปรุงงาน

**กลไกการ
สร้างความ
ร่วมมือ**

ส่งเสริมความยั่งยืนของเครือข่ายโดย

- 1) การสนับสนุนเทคโนโลยี องค์ความรู้
อย่างต่อเนื่อง
- 2) สนับสนุนการพัฒนาคน โดยการสร้าง
คณะผู้ตรวจประเมินมืออาชีพ และ
- 3) สร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานโดย
จัดการรางวัลเครือข่ายที่มีผลงานดีเด่น

14

ภาพที่ 2-6 ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน (Knowledge Sharing)



ภาพที่ 2-7 ตัวอย่างการออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล (Personalized Service)



ภาพที่ 2-8 ตัวอย่างการพัฒนาไปสู่ภาครัฐระบบเปิด (Open Government)

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการขับเคลื่อนรางวัลเลิศรัฐ

คำถาม “รางวัลเลิศรัฐคืออะไร” คำตอบคือ ได้ผลงานดี ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้ผลงานที่เห็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่จะสร้างคุณค่าต่อไป และสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนรางวัลเลิศรัฐ คือ การนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปต่อยอดขยายผล ไปสู่การเป็นต้นแบบให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ตัวอย่างดังนี้

3.1 การต่อยอดนำนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลไปใช้ประโยชน์ ในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1.1 การลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้กับบริการภาครัฐ เช่น ผลงาน “Traffy Fonfdue” หรือระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแจ้งและแก้ไขปัญหาของเมือง เพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีการใช้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีหน่วยงานในระบบกว่า 10,600 หน่วยงาน และมีจังหวัดที่ใช้งานครบทุกส่วนราชการ ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น พะเยา ลำพูน ปราจีนบุรี ภูเก็ต เพชรบูรณ์ สมุทรปราการ สระบุรี และเชียงใหม่ เป็นต้น

3.1.2 การสร้างความทั่วถึง และเท่าเทียม เช่น ผลงาน “Thai Reach ไทยฤทธิ์ พิชิตความพิการ” (นวัตกรรมสร้างมือเทียมจากราคาเป็นหมื่นสามารถดำเนินการได้ในราคาหลักพัน) ซึ่งได้รับรางวัล Best of The Best มีการพัฒนาต่อยอดระดับนานาชาติ ผลงานนี้ ทำให้ผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาสเข้าถึงอุปกรณ์การแพทย์ได้ดียิ่งขึ้น ปัจจุบันมีผู้รับบริการ 250 คน จากทั่วประเทศ ให้บริการชาวต่างชาติ ลาว เมียนมา กัมพูชา เปิดสถานียิมพ์ภาครัฐ 4 แห่ง เปิดบริการสถานียิมพ์เมืองมะละแหม่ง ประเทศเมียนมา จัดอบรมแก่ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ สร้างเครือข่ายจิตอาสาสถานียิมพ์กับนักยิมพ์ 3 มิติ ใน 36 จังหวัด ส่งมอบกายอุปกรณ์กว่า 400 ชิ้น สู่ผู้ใช้งาน ร่วมกับ IRPC และจังหวัดสุโขทัย อบรมบุคลากรทางการแพทย์ 8 โรงพยาบาล และ 2 สถาบันการศึกษา ถ่ายทอดทักษะการยิมพ์สามมิติ เพื่อผลิตนิ้ว มือ และแขนเทียมให้ผู้พิการที่จังหวัดสุโขทัย กำแพงเพชร ตาก พิชณุโลก เพชรบูรณ์ และอุดรธานี สนับสนุนการตั้งห้องปฏิบัติการ 8 แห่งใน 6 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ร่วมมือกับกรมความร่วมมือ อบรมหลักสูตรฝึกอบรมนานาชาติเพื่อการพัฒนาศักยภาพด้านการยิมพ์ 3 มิติทางการแพทย์ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากทุพภิกขภัย ตกค้าง ให้ สปป.ลาว และสนับสนุนการสร้างห้องปฏิบัติการที่เวียงจันทน์ เป็นต้น

3.1.3 ให้ขยะสร้างมูลค่า และรักษาสีสิ่งแวดล้อม เช่น ผลงาน “ตาลเดี่ยวโมเดล” หรือการจัดการขยะสู่พลังงานและรายได้เพื่อความยั่งยืนของชุมชนและสิ่งแวดล้อม (Re-cycle เพิ่มคุณค่าขยะ) ขยายผลไป 3 พื้นที่ (เชียงราย หนองคาย และชลบุรี) เชื่อมต่อกับชุมชนที่ดำเนินการธนาคารขยะ หรือสหกรณ์ขยะ เพื่อให้ชุมชนดำเนินการได้เอง มีกลไกการรวบรวมขยะผ่านแอปพลิเคชัน ถ่ายทอดเทคโนโลยีนวัตกรรมให้แก่ผู้ที่สนใจ พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนจากของเหลือทิ้ง ร่วมมือกับกลุ่มบริษัท ดาว ประเทศไทย (DOW THAILAND GROUP) ขยายผลการทำงานไปสู่พื้นที่อื่น ๆ ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมคัดแยกขยะและแปรรูปที่ต้นทาง ผลักดันสู่แผนปฏิบัติการด้านการจัดการขยะพลาสติก เฟส 2 (ปี 2565 - 2570) ให้ความรู้ด้านการพัฒนาตาลเดี่ยวโมเดลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ให้นำไปขยายผลยังพื้นที่อื่น ๆ เช่น เทศบาลเมืองแสนสุข คณะกรรมาธิการพลังงาน สภาผู้แทนราษฎร มูลนิธิรักษ์ไทย บริษัท ชันโฮรี เป๊ปซี่โค เบเวอเรจ (ประเทศไทย) เป็นต้น

3.1.4 ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ เช่น ผลงาน “RTK GNSS network” เป็นระบบสารสนเทศที่กรมที่ดินพัฒนาขึ้น โดยใช้ดาวเทียมเพื่อลดความผิดพลาดของการทำงาน เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านการสำรวจและทำแผนที่ สามารถเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น การคมนาคมขนส่ง การสำรวจเพื่อการก่อสร้าง การเกษตรอัจฉริยะ การป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ การโยธาธิการและผังเมือง การตรวจวัดสภาพอากาศ เป็นต้น โดยมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอใช้บริการ RTK GNSS network ของกรมที่ดิน ได้แก่ 1) หน่วยงานของรัฐ เช่น

สำนักงาน ป.ป.ช. กรมป่าไม้ กรมเจ้าท่า เป็นต้น 2) สถาบันการศึกษา เช่น จุฬาฯ มข. มก. มน. และ AIT เป็นต้น 3) หน่วยงานเอกชน เช่น ปตท. และ สบจ. ช่างรังวัดเอกชน เป็นต้น และ 4) ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การใช้ดาวเทียมอัจฉริยะของกรมที่ดินมีประโยชน์ในการลดระยะเวลา ทำให้มีการดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น และมีการกระจายไปในหลายพื้นที่ ให้ประชาชนสามารถได้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ นอกจากจะเห็นการสร้างสรรค์ผลงานของหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งหวังที่จะเห็นการต่อยอดและการขยายผลงานดังกล่าวออกไปในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งกรมอนามัยสามารถนำผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมาซึ่งได้รับรางวัลไปแล้ว นำไปขยายผล แล้วสามารถนำมาสมัครรับรางวัลเลิศรัฐต่อไปได้

3.2 การต่อยอดการพัฒนาสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ผลงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐที่ผ่านมาสามารถพัฒนานำไปสู่การสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Award ต่อไป โดยที่ผ่านมาประเทศไทยมีการนำผลงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐไปส่งสมัครรับรางวัล UN และคว้ารางวัล United Nations Public Service Award มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2551 รวม 16 ผลงาน มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ของอาเซียน และเป็นอันดับที่ 3 ของเอเชีย โดยมีผลงานและภาพบรรยากาศการรับรางวัลฯ ดังนี้



ภาพที่ 3-1 บรรยากาศการรับรางวัล United Nations Public Service Day (2008 - 2021)

UNPSA 2022 สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล



ผลงาน Koh Libong Community: Digital Transformation for Smart Environment

สาขา Fostering innovation to deliver inclusive and equitable services



21

ภาพที่ 3-2 UNPSA 2022

4. รางวัลเลิศรัฐกับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการ

ผลที่ได้รับจากการพัฒนาผลงานของส่วนราชการ และการขับเคลื่อนรางวัลเลิศรัฐของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า ภาครัฐมีการพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

- 4.1 มีการทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 4.2 มีการแบ่งปันข้อมูล และเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน
- 4.3 มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ
- 4.4 มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานและงานบริการประชาชน
- 4.5 มีการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายทุกระดับในการขับเคลื่อนงาน เพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติ
- 4.6 มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีแก่ประชาชน
- 4.7 มีการเชื่อมโยงกระบวนการและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- 4.8 มีการจัดทำฐานข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการทำงาน มีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานและคุณภาพ
- 4.9 มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัย

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐในปี 2566 (N = 10,422) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 83.24 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ปี 2565 ร้อยละ 81.69) โดยหน่วยงานที่ประชาชนประทับใจมากที่สุด ได้แก่ อบต./อบจ./เทศบาล/อำเภอ/สำนักงานเขต ร้อยละ 33.30 ซึ่งเหตุผลหลักที่ทำให้ประทับใจ คือ “การให้บริการด้วยความรวดเร็ว” ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการใช้บริการออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 84.05 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 83.40 และร้อยละ 82.37 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชนในปี 2566 กับปี 2565 พบว่า

ประชาชนมีการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพิ่มมากขึ้น จาก ร้อยละ 39.56 เป็น ร้อยละ 58.41 และมีความพึงพอใจ ด้านการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพิ่มมากขึ้น จาก ร้อยละ 82.59 เป็น ร้อยละ 84.05 โดยงานบริการที่ประชาชน ใช้บริการ 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร ร้อยละ 44.03 งานด้านสุขภาพ ร้อยละ 34.34 และงานด้าน สาธารณูปโภค ร้อยละ 26.86 งานบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านแรงงาน ร้อยละ 87.02 ด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ 82.84 และด้านการเงิน ร้อยละ 82.53 บริการที่ใช้ทางออนไลน์ 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการร้องเรียน ร้อยละ 74.31 ด้านสาธารณูปโภค ร้อยละ 70.21 และด้านคมนาคม/ขนส่ง ร้อยละ 67.82 และ ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐสรุปได้ดังนี้ 1) ควรลดระยะเวลาและขั้นตอนการ พิจารณาเอกสาร และการให้บริการ 2) ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อการให้บริการ และ 4) ควรเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการ เช่น ช่วงเย็น เสาร์-อาทิตย์ รายละเอียดดังภาพที่ 4-1



ภาพที่ 4-1 ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี 2566

ชมคลิปวิดีโอรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2566 : การปรับปรุงบริการภาครัฐเพื่อประชาชน

ได้ที่ <https://youtu.be/mlcnraN2h9o>



ภาพที่ 4-2 นาที่ที่ 3.12 กรมอนามัยปรับปรุงบริการภาครัฐเพื่อประชาชน

5. คลิปวิดีโอทีมงานของกรมอนามัยในการจัดทำผลงานสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2566

- ชมคลิปวิดีโอทีมงานผลงานรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2566 ได้ที่ <https://www.youtube.com/watch?v=Ne9zoh-WZMA>



ภาพที่ 5-1 นาที่ที่ 2.17 ทีมงานผลงานรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0



ภาพที่ 5-2 นาที่ที่ 7.25 ทีมงานรางวัลบริการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ ระดับดี



ภาพที่ 5-3 นาที่ที่ 9.37 ทีมงานรางวัลบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทเปิดใจใกล้ชิดประชาชน

e-Book รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2566

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมผลงานรางวัลเลิศรัฐทั้ง 4 ประเภทรางวัลที่เป็นต้นแบบโดดเด่น ติดตามได้จาก e-Book ชุดนี้

1. PMQA 2023 รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี 2566

- <https://www.opdc.go.th/content/viewbook/ODI5M3x8MXx8dGh8fFRFWkNw#book>
- PDF click : <https://www.opdc.go.th/file/reader/Q3x8OTE4M3x8ZmlsZV91cGxvYWQ>

2. รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2566

- <https://www.opdc.go.th/content/viewbook/ODI5NXx8MXx8dGh8fE5TNFVB#book>
- PDF click : <https://www.opdc.go.th/file/reader/Mnx8OTE4NXx8ZmlsZV91cGxvYWQ>

3. PMQA 4.0 รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี 2566

- <https://www.opdc.go.th/content/viewbook/ODI5Nnx8MXx8dGh8fH2RjV#book/>
- PDF click : <https://www.opdc.go.th/file/reader/Unx8OTE4Nnx8ZmlsZV91cGxvYWQ>

4. รางวัลการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม ประจำปี 2566

- <https://www.opdc.go.th/content/viewbook/ODI5NHx8MXx8dGh8fGVQRDdC#book/>
- PDF click : <https://www.opdc.go.th/file/reader/YXB8fDkxODR8fGZpbGVfdXBsb2Fk>

ที่มา : 1) เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ถ่ายทอดและชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เมื่อวันที่ 25-26 ตุลาคม 2566 ณ โรงแรมเบสท์ เวสเทิร์น พลัส แวนด้า อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จัดโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย และ 2) เอกสารเผยแพร่ในพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566 ณ อาคารอิมแพคฟอรัม เมืองทองธานี จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร.

นางสาวรุ่งนภา เยี่ยมสาคร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ผู้จัดทำสรุป
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย
พฤศจิกายน 2566