

ความรู้เรื่อง

แนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขารางวัลบริการภาครัฐ พ.ศ. 2561

.....

1. แนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขารางวัลบริการภาครัฐ พ.ศ. 2561

โดย อาจารย์กิตติณัฐ พนมฤทธิ์ บริษัทศูนย์ส่งเสริมคุณค่าทางธุรกิจ จำกัด

1.1 ประเภทรางวัลเลิศรัฐ สาขารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2561

ประเภทรางวัล	เงื่อนไขการเสนอผลงาน
1) รางวัลภาพรวม มาตรฐานการ บริการที่เป็นเลิศ	1) ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขารางวัลบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไม่เกิน 3 ปี 2) สามารถขยายผลในหน่วยบริการสาขา ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ (ต้องแสดงให้เห็นว่าจำนวนสาขาทั้งหมดเป็นเท่าใด) โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันกับผลงานที่ได้รับรางวัลตามข้อ 1) 3) หน่วยบริการสาขาที่ขยายผลอย่างเป็นรูปธรรมมีการดำเนินงานแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)
ข้อเสนอ	- วิทยากรเสนอให้ขยายผลการดำเนินงานจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล ในทุกสาขาของส่วนราชการ (ทุกศูนย์อนามัย) เช่น การพัฒนาถุงตวงเลือด
2) รางวัลนวัตกรรม การบริการ	1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยมาก่อน มาใช้ในการให้บริการ 2) ต้องเป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)
ข้อเสนอ	- นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งประดิษฐ์ ดิจิทัล หรือ IT แต่เป็นเรื่องที่เป็นมุมมองใหม่ ๆ ที่คนอื่นมองไม่เห็นที่เราสามารถแสดงวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่เหมือนคนอื่น เป็นเจ้าแรกของประเทศไทย คิดค้นมาแล้วไม่เกิน 3 ปี นำไปใช้แล้วมากกว่า 1 ปี มีการวัดผลการให้บริการแล้ว เช่น การให้บริการในชุมชน เป็นวิธีการจัดการที่มีความแตกต่างจากเดิม
3) รางวัลการ พัฒนาการบริการ	1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม 2) ผลงานที่เสนอต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลมาแล้ว 3) ต้องเป็นผลงานที่พัฒนามาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) หมายเหตุ หากผลงานเป็นรูปแบบที่คล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลต้องมีการอ้างอิงและนำเสนอการพัฒนาต่อยอดที่ส่งผลให้งานบริการดีขึ้น
ข้อเสนอ	- โอกาสท้าทาย คือความซ้ำซ้อนของการส่งผลงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน จึงต้องมีการพัฒนาผลงานที่แตกต่างและโดดเด่น - ลดขั้นตอน/ต้นทุน ไม่ต้องเป็นเจ้าแรกในประเทศไทย นำมาประยุกต์ได้ดี คนส่งผล

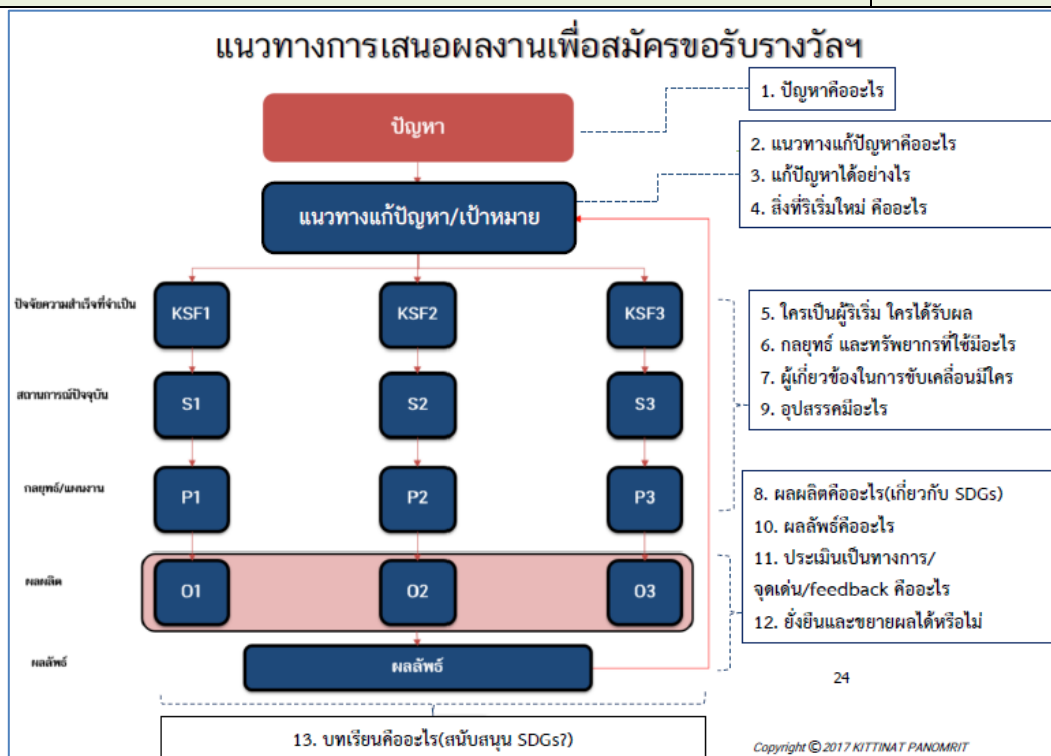
ประเภทรางวัล	เงื่อนไขการเสนอผลงาน
	งานประเภทนี้จำนวนมาก ซ้ำกัน นำผลงานที่เหมือนกันมาอยู่ในถังเดียวกันแล้วคัดที่เป็น Best Practice ในปีที่ผ่านมาผลงานประเภทนี้ได้รับรางวัลน้อยลงมาก กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่ส่งผลงานมากที่สุด ความท้าทายไม่ใช้วิธีการเขียน ปัญหาคือ content ที่ยังไม่มีอะไรที่ wow เป็นการนำผลงานเดิมมาต่อยอด ไม่มีรูปแบบอะไรใหม่ ควรสร้างให้เกิดรูปแบบใหม่ ที่มีความแตกต่างกว่าเดิม เน้นการ work shop วิธีการคิดผลงาน ระดมสมอง อะไรคือ Trend point สำคัญของแต่ละกลุ่ม เสี่ยงบ่นจากประชาชน เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง และโอกาสทางยุทธศาสตร์ โอกาสมาจาก Customer plain point (เสี่ยงบ่นจากลูกค้า) ควรตั้งเป้าหมายแบบ 10 X เป้าหมายแบบดีขึ้นกว่าเดิม 10 เท่า มีการใช้ในบริษัทชั้นนำ เช่น Apple, Google
4) รางวัลการบริการที่เป็นเลิศ ข้อเสนอ	1) ต้องเป็นผลงานในลักษณะภาพรวมของการบริการของหน่วยงาน ที่แสดงความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนผ่านโครงการ/ผลงาน ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ 2) ต้องเป็นผลงานที่มีการเชื่อมโยงบูรณาการการทำงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน 3) ต้องเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์ และผลกระทบสูง (Hight Impact) ต่อเศรษฐกิจและสังคมประเทศชาติ 4) ต้องเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และป้องกันแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศได้ เช่น การค้ำมนุษย์ การทุจริต/คอร์รัปชัน ความรุนแรงในครอบครัว ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การศึกษา และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (5) ต้องมีการประเมินผล (ตามข้อ (4)) และแสดงผลการประเมินที่มีหลักฐานเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง (6) ต้องแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของโครงการ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืน (7) ต้องตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ - เป็นรางวัลที่เตรียมพร้อมสู่การส่งรางวัลระดับสากล เช่น UNPSA - เป็นผลงานในภาพรวมของกรม ส่งผลกระทบทั้งประเทศ สอดคล้องกับปัญหา และยุทธศาสตร์ของประเทศ และสอดคล้องกับเป้าหมาย SDG ไม่ได้กำหนดระยะเวลา ทำมาต่อเนื่องเกิด Impact
5. ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (โดยจะมอบรางวัลประเภทนี้ ในปี พ.ศ. 2561 เป็นปีสุดท้าย)	1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 ระดับดีเด่น จาก 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ 2) เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล และการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดระยะเวลา 3 ปี 3) มีการรายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลในรูปแบบที่ ก.พ.ร. กำหนดต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปี (รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 2 ในปี

ประเภทรางวัล	เงื่อนไขการเสนอผลงาน
	พ.ศ. 2560 และครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2561) หมายเหตุ การมอบรางวัลในประเภทนี้เป็นปีสุดท้าย เนื่องจากต้องการให้หน่วยงาน นำรูปแบบการดำเนินการที่เป็นเลิศ ขยายผลในเชิงพื้นที่ และส่งสมัครขอรับรางวัลฯ ประเภทมาตรฐานการบริการ

1.2 เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

- พิจารณาแบ่งคะแนนตามส่วนข้อคำถาม 13 ข้อ (ร้อยละ 100) ดังนี้

กลุ่มคำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
A : การตั้งโจทย์ (Problem Analysis) (ประกอบด้วย ข้อ 1)	5 %
B : การแก้โจทย์ (Solution and Innovation Approach) (ประกอบด้วย ข้อ 2, 3, 4)	25 %
C : การนำวิธีการแก้โจทย์สู่การปฏิบัติ (Implementation) (ประกอบด้วย ข้อ 5, 6, 7, 8, 9)	30 %
D : การวัดผลลัพธ์ (Significant, Impact and Sustainability) (ประกอบด้วย ข้อ 10, 11, 12, 13)	40 %
รวม	100 %



1.3 แนวทางการเขียนและการพิจารณาประเมินตามประเด็นข้อคำถาม 13 ข้อ ดังนี้

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนนเต็ม
---------	----------	-----------

ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนนเต็ม
A. การวิเคราะห์ปัญหา (5 คะแนน) ข้อเสนอ : ต้องมีการตั้งโจทย์อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis) ไม่ใช่การรายงานปัญหา ใช้ตัวเลขเชิงสถิติประกอบ Paragraph 2 อธิบาย Complication		
	1. มีความเป็นมา ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่การดำเนินโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างไร อธิบายสถานการณ์ (Situation) (Situation) (Situation) Situation (Situation) (Situation) วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบให้เห็นว่าปัญหามีองค์ประกอบอย่างไร ใครคือกลุ่มที่ประสบปัญหา อะไรคือประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหา ควรใช้สถิติประกอบให้เห็นขนาด/แนวโน้มของปัญหา	5
B. แนวทางการแก้ไขปัญหา (25 คะแนน) ข้อเสนอ : แนวทางการแก้ปัญหา วิธีการอย่างไรในการแก้ปัญหา เป็นต้นแบบ เป็นคนแรกที่ทำ		
	2. มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา กล่าวโดยสรุปว่า วิธีการแก้ปัญหาที่จะนำเสนอคืออะไร	10
	3. มีวิธีการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ/คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการได้อย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า วิธีการแก้ปัญหาที่จะนำเสนอสามารถแก้ปัญหา ให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างไร อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายของการดำเนินโครงการ (เชื่อมโยงกับข้อ 10.) และระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ (เชื่อมโยงกับข้อ 6.)	10
	4. แนวคิดใหม่ที่จะนำเสนอคืออะไร นำเสนอจุดที่เป็นเอกลักษณ์ สิ่งที่แตกต่างกันจากแนวปฏิบัติเดิม หรือแนวปฏิบัติโดยทั่วไป ควรนำเสนอเชิงเปรียบเทียบให้เห็นว่าก่อน-หลังปรับปรุงแตกต่างกันอย่างไร แนวปฏิบัติทั่วไป-แนวปฏิบัติที่จะนำเสนอแตกต่างกันอย่างไร (เชื่อมโยงกับข้อ 2.)	5
C. การนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน) ข้อเสนอ : เลือกกลุ่มเป้าหมายใด เพื่อจัดทำโครงการไปตอบสนอง ขนาดของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ		
	5. ใครเป็นผู้ริเริ่มและผู้ดำเนินโครงการ และมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการนี้น้อยเพียงใด แนะนำหน่วยงาน หน้าที่โดยสังเขปในฐานะผู้ริเริ่ม และดำเนินโครงการ ระบุกลุ่มเป้าหมายที่มุ่งเน้นในการช่วยแก้ปัญหา และขนาดของกลุ่มเป้าหมายมีขนาดเท่าไร ของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ	10
	6. มีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการเนินการ	5

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนนเต็ม
	ขยายความกลยุทธ์จากข้อ 3. ที่ได้นำไปปฏิบัติ และระบุทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการตลอดจนวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว ข้อเสนอ : บอกวัตถุประสงค์ของโครงการ อธิบายวิธีการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติที่เป็น Step ทำอะไรก่อน-หลัง แต่ละกลยุทธ์มีวิธีการติดตามความก้าวหน้าด้วยวิธีอะไร (การประชุม นิเทศติดตาม การรายงานจากพื้นที่) ติดตามอะไร และอย่างไร	
	7. ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการพัฒนาบริการ และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ ระบุผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งร่วมออกแบบ และดำเนินโครงการ ข้อเสนอ : ใครบ้าง (Steak holder) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ และมีบทบาทสำคัญอะไรในแต่ละกลยุทธ์	5
	8. ผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ระบุผลผลิตที่สำคัญของการดำเนินการ (สอดคล้องกับข้อ 4. หรือไม่ อย่างไร) ตลอดจนความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ อย่างน้อย 1 ประเด็น ข้อเสนอ : กลยุทธ์ทำให้เกิด Output อะไรบ้าง Output ที่เป็นรูปธรรม เกิดงานบริการรูปแบบใหม่ และมีผู้ใช้บริการจำนวนกี่ราย /Application มีผู้ใช้จำนวนกี่ราย	5
	9. มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการอะไรบ้าง และวิธีการในการบริหารจัดการอย่างไร ข้อเสนอ : อธิบายตามแต่ละกลยุทธ์ แต่ละกลยุทธ์มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง และรับมืออย่างไร (ไม่ได้แปลว่าแก้ได้) ทำให้ปัญหาขวงหน้าเรา ปัญหาอาจจะยังไม่หมดไป	5
D. ผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ (40 คะแนน)		
ผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ		
	10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง อธิบายประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินโครงการที่เชื่อมโยงกับข้อ 3. กลุ่มเป้าหมายจำนวนกี่คนที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ สอดคล้องกับผลผลิตในข้อ 8 ประโยชน์ที่ตามมา (Second Benefit) ที่สังคมและประเทศชาติจะได้รับ	20 ★
	11. การดำเนินโครงการ มีการประเมินผลที่เป็นทางการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานบริการหรือไม่ อย่างไร มีการประเมินผลและนำผลมาพัฒนางานบริการ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ Feedback จากผู้รับบริการ และนำมาพัฒนางานบริการด้วยวิธีการอะไรบ้าง	5
	12. โครงการมีความยั่งยืน และสามารถขยายรูปแบบการดำเนินการไปยัง	10

ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนนเต็ม
	หน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ อย่างไร ความยั่งยืน และสามารถขยายผลได้หรือไม่ เช่น พัฒนาบุคลากรเพื่อดูแลโครงการต่อไป สร้างความร่วมมือกับประชาชน การขยายผลมีหลายวิธี การดำเนินงานและนำไปใช้ ลงวารสารตีพิมพ์ เผยแพร่ผ่านการประชุมวิชาการของกรม	
	13. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างไร อธิบายบทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ที่ได้รับที่จะผลักดันให้เกิดความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และมีแนวทางพัฒนาให้ยั่งยืนได้อย่างไร ได้เรียนรู้อะไรบ้าง สิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำ	5
	รวม	100

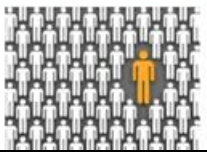
หมายเหตุ *

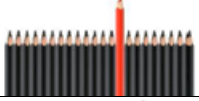


ข้อ 10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง มีคะแนนการประเมินสูงสุด 20 คะแนน
- ประเด็นการเขียนที่ต้องให้ความสำคัญ

- 1) คุณประโยชน์หรือคุณค่าที่ผลงานได้ส่งมอบให้กับประชาชนสังคมกลุ่มเป้าหมาย ผลผลิตเกิดขึ้นไม่ได้แปลว่าจะเกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาด้วย ผลผลิตเกิดผลลัพธ์เกิดขึ้นด้วยหรือไม่ ? เพื่อ confirm ซึ่งกันและกัน ถ้าผลผลิตเกิดแต่ผลลัพธ์ไม่เกิด แปลว่าจัดปัจจัยไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบ หรือวิธีการผิด
- 2) ความสอดคล้อง เชื่อมโยงของคำตอบทุกข้อ
- 3) ความยั่งยืนของแนวทางใหม่ และการขยายผล

1.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของรางวัลสาขาบริการภาครัฐแห่งชาติ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ลักษณะของปัจจัยที่ดี
โครงการที่สำคัญ คือโครงการที่แก้ปัญหาที่สำคัญได้ 	- ข้อ 1 ต้องมีการเลือกปัญหาที่สำคัญมาแก้ไขปัญหา มีผลกระทบที่ค่อนข้างสูงต่อประชาชน - การอธิบายขนาดปัญหา/ความรุนแรงใช้ตัวเลขทางสถิติ เพื่อแสดงความชัดเจนของปัญหา
เอกลักษณ์ของพื้นที่ สร้างเอกลักษณ์ของโครงการ 	- การปฏิบัติงานด้วยเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น (เป้าหมาย/ผลลัพธ์เดียวกัน แต่การปฏิบัติแตกต่างและโดดเด่นกว่าพื้นที่อื่น) - การทำตามมาตรฐาน พร้อมทั้งเรียนรู้เพื่อต่อยอดจากมาตรฐาน และยกระดับการทำงาน สร้างความโดดเด่นให้กับหน่วยงาน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ลักษณะของปัจจัยที่ดี
ริเริ่มสร้างสรรค์ = คุณค่าที่เพิ่มขึ้น 	- คุณค่าของการทำโครงการ/การทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่ดี ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหา ออกแบบกระบวนการ/วิธีการ ที่ดี อันส่งผลต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น
เข้าใจปัจจัยความสำเร็จ สร้างมิติที่หลากหลายให้โครงการ 	- ผลลัพธ์ 1 อย่าง จะต้องอาศัยการดำเนินงาน/ปัจจัยการทำงานในหลายมิติ เช่น ความร่วมมือระหว่างหลายภาคส่วน หลายหน่วยงาน - การเลือกกลยุทธ์เดียวปัจจัยเดียว จะทำให้โครงการดูเล็ก impact น้อย ไม่น่าสนใจ การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ จะส่งผลให้โครงการดูน่าสนใจขึ้น
ผลลัพธ์ แตกต่าง ชัดเจน สร้างความโดดเด่น 	- การแสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น Before – After - หากขาดการวางแผนการวัดผลลัพธ์ตั้งแต่ต้น จะไม่สามารถรายงานผลลัพธ์ได้ - ต้องแยกให้ชัดเจนระหว่าง ผลผลิต กับ ผลลัพธ์
ความสำเร็จที่ดี ต้องยั่งยืน และขยายผลได้ 	- โครงการที่ดีต้องทำซ้ำได้ ขยายผลได้ - ต้องมีการนำบทเรียนที่ได้ เพื่อนำไปขยายผลในพื้นที่อื่น

ข้อชวนคิด/เสนอแนะเพิ่มเติม

- ค้นหาปัญหา ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนอง คล้ายหลักการและเหตุผล การตั้งโจทย์แบบ Out side in ปัญหาและความทุกข์ของกลุ่มเป้าหมายคืออะไร ผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการคืออะไร แยกปัจจัยความสำเร็จ KFS : Key Success Factor (ปัจจัยความสำเร็จที่จำเป็น= เหตุอันควรให้เกิด)
 - วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน
 - กลยุทธ์/แผนงาน เป็นตัวอธิบายวิธีการจับคู่กับปัจจัยใด และใช้วิธีการอะไรบ้าง เหตุอันควรให้เกิดเกิดให้ครบ ได้เป็นผลลัพธ์
 - ผลผลิต ได้เป็นรูปแบบการบริการ เครื่องมือใหม่ ฐานข้อมูลใหม่ แต่ละ output ถูกนำไปใช้ประโยชน์ เกิดเป็นผลลัพธ์

ยกตัวอย่างผลงานกรณีศึกษาเพื่อพิจารณาร่วมกันในที่ประชุม

1. สามเณรทำได้

- ผลลัพธ์ มีจำนวนน้อย
- ต้นเรื่องกับท้ายเรื่องปรับให้สอดคล้องกัน

2. เครื่องเป่าลมเครื่องมือทันตกรรม ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

- ขั้นตอนการปฏิบัติใน SOP

- มีการปรับปรุงมาหลากหลายรูปแบบ
- ใช้มาแล้วเป็นระยะเวลา 5 ปี

3. การพัฒนาระบบบริการและส่งเสริมสุขภาพ ในศูนย์การค้า

- ทำไมถึงต้องมีศูนย์นี้เกิดขึ้น
- กลุ่มวัยรุ่นไม่อยากไปใช้บริการที่โรงพยาบาล เข้าไม่ถึงบริการ
- มีการให้บริการทุกกลุ่มวัย ทดสอบสมรรถภาพทางกาย โรคอ้วน เบาหวาน ความดัน ผู้สูงอายุ มีแพทย์ประจำศูนย์ บริการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ฉีดวัคซีนในเด็ก บริการเสริมภูมิพยาบาล การบริการหลักคือ ให้บริการเกี่ยวกับด้านสุขภาพทุกกลุ่มวัย
- มีความแตกต่างจากหน่วยให้บริการอื่นๆ หรือไม่
- สิ่งที่เราแตกต่างคืออะไร เช่น ระยะเวลาการให้บริการ
- อ.กิตติณัฐ : ผลผลิต คือ service ที่เกิดขึ้น แต่มีอะไรที่แตกต่างจากคนอื่นและเป็นเอกลักษณ์ เลือกประเด็น/โจทย์ที่ชัดเจน จะเน้นขายเรื่องอะไร คลินิกมีความโดดเด่นและแตกต่างอย่างไร หรือเลือกจากงานบริการที่มีความโดดเด่น
- มีคลินิกนมแม่

ผลลัพธ์ : อัตราการคลอดในสตรีอายุ 15-19 ปี การให้คำปรึกษาแก่วัยรุ่นที่ท้องไม่พร้อม

- มีการเข้ามาศึกษาดูงานจาก 30 หน่วยงาน แต่มีการขยายผล มีเพียงที่เดียวคือศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี
- * ใช้ประเด็นการให้บริการวัยรุ่น วัดผลด้วยวัยรุ่นที่เข้าถึงบริการ หรือโรคที่ติดต่อทางเพศสัมพันธ์ลดลง

.....

ที่มา : สรุปการประชุมปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เสนอผลงานสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561, วันที่ 22 ธันวาคม 2560 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องประชุมกำธร สุวรรณกิจ อาคาร 1 ชั้น 1 กรมอนามัย