

ความรู้เรื่อง

ที่มาและการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

๑.๑ ที่มาของรางวัลบริการภาครัฐ : โดย อาจารย์กิตติฉิน พนมฤทธิ์ วิทยากร

- ยุคที่ ๑ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ เริ่มจัดการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่หน่วยงานของรัฐทั้งส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์การมหาชน เพื่อเชิดชูเกียรติ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

- ยุคที่ ๒ เป็นยุคที่เริ่มผลักดันและส่งเสริมส่วนราชการไทยให้ก้าวสู่เวทีระดับสากล คือรางวัล United nation Public Service Award (UNPSA) ซึ่งมีและเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ และได้มีการปรับวิธีการส่งและวิธีการตรวจผลงาน ให้สอดคล้องตามมาตรฐานของรางวัล UNPSA และเปลี่ยนชื่อเป็นรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ Thailand Public Service Award (TPSA) เพื่อให้สามารถเขียนผลงานส่งได้ทั้ง ๒ ประเภทรางวัล

- ยุคที่ ๓ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีการกำหนดและมอบรางวัลเลิศรัฐขึ้น เพื่อให้ผลงานที่ได้รับรางวัลมีความเป็นเลิศของรางวัลทั้งปวง สามารถเป็นต้นแบบได้ จึงได้มีการรวมทุกประเภทรางวัลอยู่ในรางวัลเลิศรัฐ โดยแบ่งตามรางวัลเป็น ๓ สาขา ได้แก่

๑) สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒) สาขาบริการภาครัฐ (TPSA)

๓) สาขาความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ทั้งนี้ การใช้เครื่องมือเหล่านี้ให้เกิดผลเชิงกลยุทธ์ คือการใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างบรรยากาศของคนในองค์กร ให้มีการกระตุ้น มีความพร้อมต่อการปรับปรุงและพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา ทำให้สามารถลดแรงเฉื่อย สร้างกระบวนการและวัฒนธรรมของการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

๑.๒ ความสำคัญของรางวัลคุณภาพ : โดย อาจารย์กิตติฉิน พนมฤทธิ์ วิทยากร

แนวคิดที่กรมอนามัยจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาผลงานฯ ซึ่งเป็นเสมือน Facilitator ถือเป็นกระบวนการที่ดีของระบบคุณภาพ ในการสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเกิดความยั่งยืนของการพัฒนาในองค์กร ทุกรางวัลคุณภาพ เปรียบเหมือนกลยุทธ์ (Strategic) ในการผลักดันการทำงานให้เกิดคุณภาพ และการส่งผลงานในแต่ละรางวัล จุดที่สำคัญคือต้องกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ตามบริบทขององค์กร พร้อมทั้งเชื่อมทุกกลยุทธ์ให้มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน เพื่อไม่เกิดความซ้ำซ้อนและเป็นภาระของการทำงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร เป็นอีกกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนในองค์กร กรณีการพลาดจากรางวัลของเวทีภายนอก (เช่น สำนักงาน ก.พ.ร.) ภายในองค์กรต้องมีกระบวนการจัดการเพื่อกระตุ้นและเสริมแรงการทำงานนั้นให้ยังคงอยู่

๑.๓ เกณฑ์การพิจารณารางวัล : โดย อาจารย์กิตติฉิน พนมฤทธิ์ วิทยากร

วิทยากร ได้นำเสนอเกณฑ์ TPSA ปี ๒๕๖๐ และบูรณาการตามแนวทางการเขียนผลงาน UNPSA ทั้งนี้เนื่องจากในปี ๒๕๖๑ เกณฑ์จะถูกเปลี่ยนให้เป็นไปตามเกณฑ์ UNPSA ซึ่งมีการจะประกาศเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๑ ในวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

รางวัลบริการภาครัฐ (TPSA) ประกอบด้วย ๔ ประเภทรางวัล ดังนี้

ประเภทรางวัล	เงื่อนไขการเสนอผลงาน
๑) รางวัลภาพรวม มาตรฐานการบริการ ที่เป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่น หรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ - เป็นผลงานที่มีการนำไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา $\geq ๘๐\%$ ของหน่วยบริการทั่วประเทศ - เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ $\geq ๘๐\%$ - มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลา ≥ ๑ ปี
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา ในเกณฑ์ ปี ๒๕๖๑	<ul style="list-style-type: none"> - ขยายผลจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล ในทุกสาขาของส่วนราชการ (ยังไม่ได้ข้อสรุป) - เสนอประเภทรางวัลที่ไม่ได้ส่งผลประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรง เช่น หน่วยงานภายใน หน่วยงานภาคนโยบาย การบริหารจัดการภายใน เป็นต้น (ยังไม่ได้ข้อสรุป)
๒) รางวัลนวัตกรรม การบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ <ul style="list-style-type: none"> ◆ เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ ◆ เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือ ◆ มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์ - เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี - มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง ≥ ๑ ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ - นวัตกรรมบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา ในเกณฑ์ ปี ๒๕๖๑	<ul style="list-style-type: none"> - ตัดเงื่อนไขการจดสิทธิบัตร (ยังไม่ได้ข้อสรุป)
๓) รางวัลการ พัฒนาการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้ - มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง ≥ ๑ ปี - ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการพัฒนาต่อยอดที่ดีขึ้น - ผลลัพธ์แสดงการให้บริการที่เร็วขึ้น / ลดต้นทุน งบประมาณลดลง / สะดวก-เข้าถึงง่ายขึ้น (faster/cheaper/easier)
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา ในเกณฑ์ ปี ๒๕๖๑	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถส่งในระบบงานที่เป็นการพัฒนาคุณภาพภายใน (ยังไม่ได้ข้อสรุป) - โอกาสทำทนาย คือความซ้ำซ้อนของการส่งผลงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน
๔) รางวัลพัฒนา คุณภาพการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องเป็นรางวัลที่เคยได้รับรางวัลมาแล้ว และรักษาคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการในระยะเวลา ๓ ปี

ประเภทรางวัล	เงื่อนไขการเสนอผลงาน
อย่างต่อเนื่อง	*กรมอนามัย ไม่มีคุณสมบัติในการสมัครผลงานประเภทนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :



- การสร้างแผนการดำเนินงานเพื่อชี้เป้าผลงานคุณภาพ โดยเลือกบทบาทงานหลักขององค์กร เช่น Green and Clean hospital เป็นต้น ขับเคลื่อนและผลักดันผลงานในแต่ละระดับ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
- การเขียนเพื่อแสดง Innovation ตามบทบาทขององค์กรที่ชัดเจน การวัดผลของผลงานเป็นส่วนสำคัญของผลงาน รวมถึงการพัฒนางาน จะต้องมีการผลักดันการขับเคลื่อนของผลงานนั้นด้วย

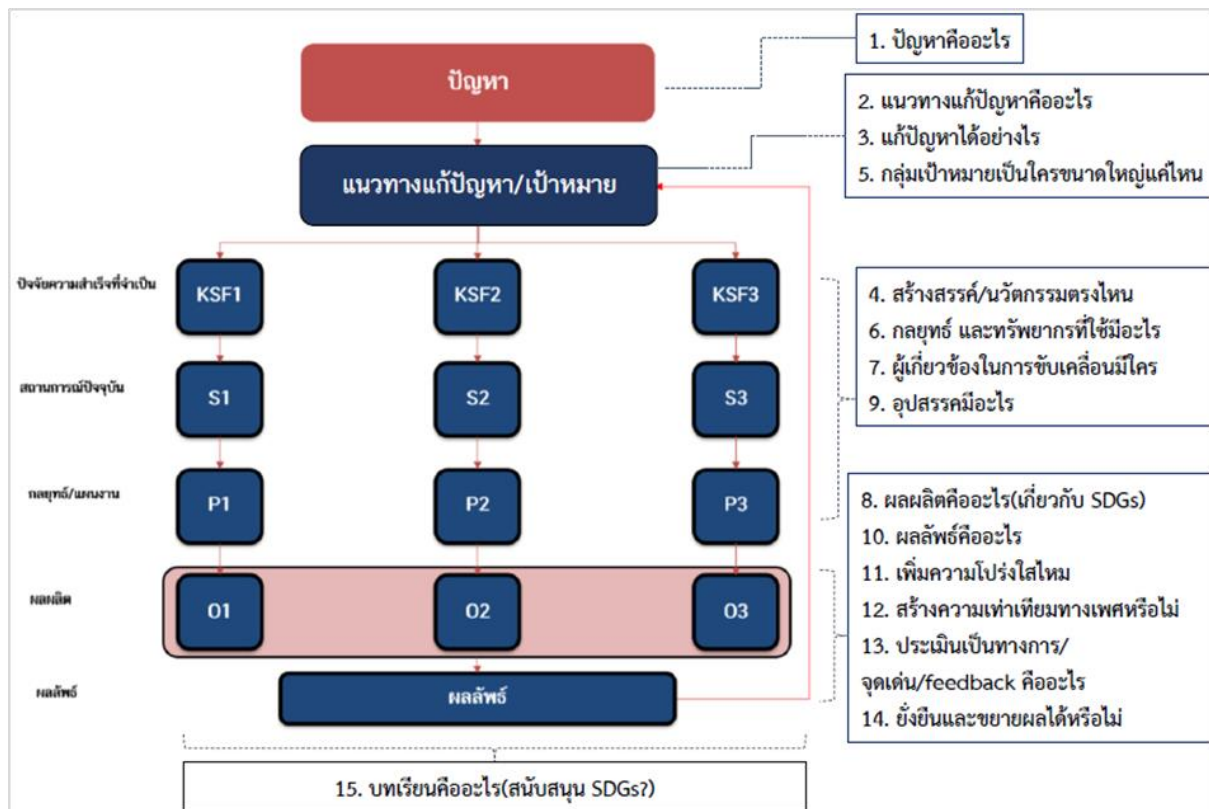
๑.๓.๑ กระบวนการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๑

- สื่อสารและชี้แจงเกณฑ์การสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี ๒๕๖๑ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐
- เปิดรับสมัครระหว่างวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
- ระดับการพิจารณา
 - ไม่ผ่านการประเมิน
 - ระดับดี : ขอเอกสารเพิ่ม เพื่อพิจารณาให้ได้ระดับดี หรือระดับดีเด่น หรือไม่ผ่าน
 - ระดับดีเด่น : ลงพื้นที่ เพื่อพิจารณาให้ได้ระดับดีเด่น หรือปรับเป็นระดับดี หรือไม่ผ่าน
- วิธีการจัดการ ต้องแสดงถึงขั้นตอนของกระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

๑.๓.๒ แนวทางการเขียนผลงาน (ตามมาตรฐานเกณฑ์ UNPSA)

- พิจารณาแบ่งคะแนนตามส่วนข้อความ ๑๕ ข้อ (ร้อยละ ๑๐๐) ดังนี้

A : การตั้งโจทย์ (Problem Analysis) (ประกอบด้วย ข้อ ๑)	๕ %	ข้อละ ๕ คะแนน 
B : การแก้โจทย์ (Solution and Innovation Approach) (ประกอบด้วย ข้อ ๒, ๓, ๔)	๒๕ %	ข้อละ ๘.๓๓ คะแนน 
C : การนำวิธีการแก้โจทย์สู่การปฏิบัติ (Implementation) (ประกอบด้วย ข้อ ๕, ๖, ๗, ๘, ๙)	๓๐ %	ข้อละ ๖ คะแนน
D : การวัดผลลัพธ์ (Significant, Impact and Sustainability) (ประกอบด้วย ข้อ ๑๐, ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๔, ๑๕)	๔๐ %	ข้อละ ๖.๖๖ คะแนน
รวม	๑๐๐ %	



ข้อคำถาม (ตามเกณฑ์ UNPSA)	แนวทางการเขียนรายงาน
<p>ข้อ ๑. What was the problem before the implementation of the initiative?</p> <p>Describe in no more than ๕๐๐ words the situation before the initiative began and why an innovative solution was required. What major problems and issues needed to be addressed and were they of public concern and/or did they affect a large group of the population? What social or other groups were affected and in what ways?</p>	<p>๑. อธิบายสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น อธิบายแนวโน้มของปัญหา นำสถิติมาแสดงขนาดของปัญหาเพื่อให้เกิดความชัดเจนของปัญหา</p> <p>๒. อธิบายบริบทของพื้นที่ เพื่อแสดงความชัดเจนของปัญหาตามบริบทนั้น</p> <p>๓. ระบุสาเหตุหลัก/ปัญหาหลัก ที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้</p>
	<p>- เช่น อ.ท่าสองยาง อธิบายสถานการณ์โรค จากบริบทเป็นภูมิภาคประเทศภูเขา ห่างไกลความเจริญ และเกิดโรคมลาร้าย สภาพการเดินทาง/เข้าถึงบริการสาธารณสุข รวมถึงความแตกต่างทางชาติพันธุ์ ด้านความเชื่อของท้องถิ่น</p>
<p>ข้อ ๒. What was the solution? (Please describe in three sentences what the initiative is about)</p>	<p>(รอสรุปรจาก ส.ก.พ.ร. ว่าจะมีข้อนี้หรือไม่)</p> <p>๑. วิธีการแก้ไขปัญหาคืออะไร</p>
<p>ข้อ ๓. How did the initiative solve the problem and improve people's lives? In no more than ๖๐๐ words, summarize how the initiative solved the problem and contributed to enhancing the well-being of people, including the poorest and most vulnerable? This should provide a description of the strategy including its main objectives and target audiences</p>	<p>(รอสรุปรจาก ส.ก.พ.ร. ว่าจะมีข้อนี้หรือไม่)</p> <p>๑. สิ่งที่เราเริ่ม สามารถแก้ไขปัญหามาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างไรบ้าง จะทำให้ปัญหาลดลงได้อย่างไร (ข้อ ๒ – ๓ คล้าย Summary สรุปล้วน)</p>
<p>ข้อ ๔. In which ways is the initiative creative and innovative?</p>	<p>๑. สิ่งที่เราเสนอในโครงการเป็นความโดดเด่น หรือเป็น</p>

ข้อคำถาม (ตามเกณฑ์ UNPSA)	แนวทางการเขียนรายงาน
<p>In no more than ๒๐๐ words, illustrate what makes the initiative unique and how it addressed the problem in new and different ways. List the creative and innovative approaches that allowed for its success.</p>	<p>นวัตกรรมอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> - มองปัญหาเดิม ในมุมใหม่ที่แตกต่าง ให้ระบุจุดสำคัญที่โดดเด่น เพื่อแสดงความแตกต่างจากผลงานอื่น - การแสดงผล Before After หรือ แสดงผลเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีปัญหาล้ายกัน แต่แก้ไขด้วยวิธีที่ต่างกัน
<p>ข้อ ๕. Who implemented the initiative and what is the size of the population affected by this initiative? Describe the organization through which the programmers administered and how many people it benefitted.</p>	<p>๑. ผู้ริเริ่มโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบุหน่วยงาน/องค์กรที่ริเริ่ม - ผู้ที่ได้ประโยชน์ กลุ่มผู้รับบริการ ขนาดเท่าใด
<p>ข้อ ๖. How was the strategy implemented and what resources were mobilized? In no more than ๖๐๐ words, describe the elements of the approach and action plan that was developed to implement the strategy including key developments and steps, main activities, oversight, monitoring and evaluation and the chronology. Specify what were the financial, technical and human resources' costs associated with this initiative. How was the project funded and who contributed to the financing?</p>	<p>๑. การนำกลยุทธ์/แผนงาน สู่การปฏิบัติได้อย่างไร ๒. การจัดสรรทรัพยากรอย่างไร</p> <p>อธิบายเป็นกรอบเวลา Time Frame แสดงเป็นลำดับขั้นตอน (คน เงิน งบประมาณไหน ของ เทคโนโลยี ระบบต่างๆ)</p>
<p>ข้อ ๗. Who were the stakeholders involved in the design of the initiative and in its implementation? In no more than ๓๐๐ words, specify who contributed to the design and/or implementation of the initiative, including relevant civil servants, public institutions, organizations, citizens, NGOs, private sector, etc.</p>	<p>๑. stakeholders = Partner หน่วยงาน/ผู้ร่วมปฏิบัติ ในการดำเนินงาน สร้างสรรค์โครงการ</p> <p>อธิบายเฉพาะแบบเจาะจง รวมถึงบทบาทในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน เป็นต้น)</p>
<p>ข้อ ๘. What were the most successful outputs and why was the initiative effective? In no more than ๔๐๐ words, list no more than five concrete outputs that illustrate the success of the initiative and its role in advancing the SDGs.</p>	<p>๑. ผลผลิตที่เกิดขึ้น จากการดำเนินงานมีอะไรบ้าง ๒. ผลประโยชน์ที่ได้รับ แสดงตามแต่ละกลยุทธ์ของการดำเนินงาน ทำให้ได้รับผลผลิตอะไรบ้าง</p>
<p>ข้อ ๙. What were the main obstacles encountered and how were they overcome? In no more than ๓๐๐ words, describe the main problems that were encountered during the implementation and how these were addressed and overcome.</p>	<p>๑. ปัญหาและอุปสรรคหลักที่พบหลังจากเริ่มปฏิบัติ ๒. การเผชิญหน้า/รับมือกับปัญหาอย่างไร</p> <p>(ปัญหาไม่จำเป็นต้องแก้/กำจัดให้หมดไป แต่สามารถบริหารจัดการไม่ให้ปัญหานั้นมาขวาง/กระทบต่อการดำเนินงานนั้น ให้แสดงตามกลยุทธ์)</p>
<p>ข้อ ๑๐. What were the key benefits directly resulting from this initiative for people? In no more than ๕๐๐ words, describe the impact of the initiative. Provide concrete examples for how the</p>	<p>๑. ผลลัพธ์และผลประโยชน์ต่อประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์/ประโยชน์ที่ได้ ต้องสอดคล้องกับปัญหาที่ระบุในข้อ ๑

ข้อคำถาม (ตามเกณฑ์ UNPSA)	แนวทางการเขียนรายงาน
<p>initiative made a difference in the delivery and impact of public services. Describe how the improved delivery of services had a positive impact on the public and whether and how the initiative, for example, responded to the needs of people, notably the poorest and more vulnerable, or promoted social inclusiveness or gender equality, or improved access to public services, or facilitated participation, etc. Please provide information on how this impact was measured.</p>	<p>- ประโยชน์/ความคุ้มค่าที่ได้รับตามมา (ประโยชน์ต่อสังคม /เชิงเศรษฐกิจ) (UNPSA เน้นกลุ่ม poorest การได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมในทุกกลุ่ม)</p>
<p>ข้อ ๑๑. Did the initiative improve integrity and/or accountability in public service? (if applicable) In no more than ๔๐๐ words, explain whether and how the initiative improved integrity and/or diminished corruption in the public service. Also explain whether and how the initiative made it easier for people to hold the government accountable on the delivery of public services. Please provide information on how this impact was measured.</p>	<p>(รอสรุปรจาก ส.ก.พ.ร. ว่าจะมีข้อนี้หรือไม่) ๑. แสดงถึง หลักความรับผิดชอบ คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส ในการปฏิบัติราชการ ๒. การอธิบายต่อสังคม ถึงการสร้าง/ริเริ่มโครงการ รวมถึงการยอมรับต่อการตรวจสอบได้</p>
<p>ข้อ ๑๒. Were special measures put in place to ensure that the initiative benefits women and girls and improves the situation of the poorest and most vulnerable? (if applicable) If relevant, in no more than ๒๐๐ words, outline mechanisms that were put in place, if any, to ensure that the initiative benefits women and girls and improves the situation of the poorest and most vulnerable people.</p>	<p>(รอสรุปรจาก ส.ก.พ.ร. ว่าจะมีข้อนี้หรือไม่) ๑. การเข้าถึง/ได้รับประโยชน์ในกลุ่มเปราะบาง กลุ่มที่เข้าถึงยาก กลุ่มชาติพันธุ์ ที่ได้รับการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม</p>
<p>ข้อ ๑๓. Has the initiative had a formal evaluation? In no more than ๓๐๐ words explain whether the initiative had a formal evaluation and highlight key findings. Provide also information on how the initiative actively sought and incorporated citizens' feedback.</p>	<p>๑. วิธีการประเมินความก้าวหน้า /ผลสัมฤทธิ์ มีการประเมินอย่างไร</p>
<p>ข้อ ๑๔. Is the initiative sustainable and transferable? In no more than ๕๐๐ words, describe how the initiative is being sustained (for example in terms of financial, social and economic, cultural, environmental, institutional and regulatory sustainability). Describe whether the initiative is being replicated or disseminated throughout the public service at the national and/or international levels and/or how it could be replicated.</p>	<p>ความยั่งยืนและการขยายผล ๑. ผลงานที่ดำเนินงาน มีความยั่งยืนอย่างไรบ้าง ๒. สามารถขยายผลให้กระจายความสำเร็จสู่วงกว้างได้อย่างไร (หมายรวมถึง การ Share ประสบการณ์ / การศึกษาดูงานเรา การเผยแพร่ หรือปรับใช้กับหน่วยงานอื่น/ประเทศอื่น) โครงการที่ดี ต้องสอดคล้องกับภารกิจองค์กร แต่ต้องสัมพันธ์กับองค์กรอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือกัน</p>
<p>ข้อ ๑๕. What are the lessons learned and in which way can the initiative promote sustainable development In no more than ๕๐๐ words, describe your overall experience with the initiative and the lessons learned on</p>	<p>๑. บทเรียนที่ได้รับ - การอธิบายถึง pattern สิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จ สู่การนำไปปฏิบัติ ให้สามารถเกิดความสำเร็จซ้ำได้ในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน</p>

ข้อความ (ตามเกณฑ์ UNPSA)	แนวทางการเขียนรายงาน
how public service can help to achieve sustainable development and the Sustainable Development Goals, including for the poorest and most vulnerable.	ของการพัฒนา - (เช่น) การตั้งโจทย์คำถาม อะไรที่คิดว่าจะทำเหมือนเดิมทำซ้ำ และอะไรที่คิดว่าทำใหม่ได้ดีกว่าเดิม

๑.๓.๓ ประเด็นการเขียนที่ต้องให้ความสำคัญ

- คุณประโยชน์หรือคุณค่าของผลงาน ส่งมอบให้ถึงประชาชน สังคม กลุ่มเป้าหมาย
- ความสอดคล้อง สัมพันธ์และเชื่อมโยงของคำตอบทุกข้อ
- การอธิบายผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น การใช้ตัวเลขแสดงผลลัพธ์
- ผลงานที่ดี ต้องแสดงแนวทางการปรับปรุงที่สะท้อนถึงความยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงการขยายผลไปสู่ส่วนงาน/ส่วนราชการอื่น

๑.๓.๔ แนวคิดข้อเสนอแนะทั่วไป

- การร่างคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์ให้ครบ
- อธิบายมิติของผู้รับบริการมากกว่ามิติขององค์กร/ส่วนราชการภาครัฐ
- ใช้ภาษาที่ง่ายๆ ผู้อ่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลงานสามารถอ่านและเข้าใจได้
- ไม่ควรเขียนประเด็นเดิมซ้ำไปซ้ำมา
- แสดงผลลัพธ์ที่เป็นข้อเท็จจริง ควรใช้ตัวเลขเชิงสถิติ ในส่วนของประเด็นที่สำคัญ (โดยใช้ข้อมูลเช่น ตัวเลข สถิติสนับสนุน) มากกว่าการใช้ความคิดเห็นส่วนตัว (เช่น คุณภาพ ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ เป็นต้น) แต่ต้องไม่มากเกินไป

๑.๓.๕ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- โครงการที่แก้ปัญหาที่สำคัญ (โจทย์ใหญ่/สำคัญ)
- เอกลักษณ์พื้นที่ สร้างเอกลักษณ์ของโครงการได้ เช่น จุดต่างของการจัดการด้านความเชื่อของชุมชนได้ แสดงตั้งสถานการณ์ของพื้นที่
- ริเริ่มสร้างสรรค์ เท้ากับการสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้น
- สร้างมิติที่หลากหลายให้โครงการ งานที่เป็นหน้าเดียว จะแสดง Impact ได้แคบ
- ผลลัพธ์แตกต่าง ชัดเจน สร้างความโดดเด่น (Before After)
- ความยั่งยืน สามารถขยายผลโดยการทำซ้ำในต่างพื้นที่และเกิดความสำเร็จได้

๑.๔ ตัวอย่างกรณีศึกษาผลงานโดดเด่น : โดย อาจารย์กิตติณัฐ พนมฤทธิ์ วิทยากร

๑.๔.๑ ประเภท ภาพรวมมาตรฐานการบริการ

๑. การให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมการกงสุล
 - แสดงผลลัพธ์ด้านเวลาที่ให้บริการลดลงชัดเจน โดยการให้บริการในสาขา ๑๗ แห่งทั่วประเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. การพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่สูงและถิ่นทุรกันดาร โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - ขยายผลการเรียนการสอนดังกล่าว ๒,๑๔๕ โรงเรียน

- สร้างโอกาสทางการศึกษาเพื่อสร้างอนาคตให้เยาวชนไทย

๑.๔.๒ ประเภท นวัตกรรมบริการ

๑. การป้องกันฝุ่นแพ้ยารุนแรง ๆ ด้วยการประเมินความเสี่ยงทางพันธุกรรม โดยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
 - ลดความยุ่งยากในกระบวนการทดสอบอาการแพ้ยา ให้รวดเร็ว ง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น
 - แสดงผลกระทบต่อชีวิตที่มีความรุนแรงจากปัญหาที่เกิดขึ้น
๒. Transfer incubator โดยโรงพยาบาลศูนย์วชิระภูเก็ต
 - พัฒนาจากอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิม พัฒนาให้เกิดเป็นชิ้นงานใหม่ เพื่อลดงบประมาณ
 - ผลลัพธ์ ที่แสดงการลดเวลาที่ชัดเจน
๓. DIY SPACER โดยโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
 - พัฒนาจากอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิม พัฒนาให้เกิดเป็นชิ้นงานใหม่ เพื่อลดงบประมาณ
 - แสดงความใหม่ด้วยการจดสิทธิบัตร
 - การผลิตและแจกเพื่อใช้งานเป็นการขยายผล ด้วยการให้บริการฟรี

๑.๔.๓ ประเภท การพัฒนาการบริการ

๑. ผลงาน DBD e-Service โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
 - เป็นการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยให้บริการตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
 - ผู้ใช้บริการเข้าถึงง่าย ไม่เสียค่าใช้จ่าย ตรวจสอบได้ง่าย ยึดหลักธรรมาภิบาล
 - มีจำนวนการเข้าใช้บริการ และยอดดาวน์โหลด Application เป็นตัวเลขที่ชัดเจน
๒. การพัฒนาระบบการดูแลผู้ต้องขังจิตเวช ในเรือนจำ โดยสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต
 - บูรณาการร่วมกับกรมราชทัณฑ์
 - การคัดกรองภาวะสุขภาพจิต ทั้งรายเก่ารายใหม่ ป้องกันการการก่อคดีซ้ำ
๓. พัทธยารักษ์ โดยสำนักงานป้องกันและควบคุมโรคที่ ๓ กรมควบคุมโรค
 - ปรับระบบวางโปรแกรมเชิงรุก ลงพื้นที่ คัดกรองร่วมกับผู้ประกอบการ แสดงผลลัพธ์เป็นตัวเลขชัดเจน
 - การปรับปรุงคลินิกให้บริการ เพื่อให้การเข้าถึงของผู้ป่วยได้ง่ายและสะดวกขึ้น ตอบสนองปัญหาด้านสิทธิของผู้ป่วย
๔. การบริหารจัดการด้านจัดเก็บภาษีที่เป็นเลิศ โดยเทศบาลนครลำปาง
 - ผลลัพธ์ด้านเวลา และการจัดเก็บภาษีมีอัตราเพิ่มขึ้น
 - การลดความผิดพลาดของงานบริการเสียภาษี
 - ลดค่าใช้จ่ายในงาน
๕. Mobile pap smear เคลื่อนที่สู่ชุมชน โดยโรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส
 - แสดงผลลัพธ์แสดงการลดระยะเวลาการให้บริการ
 - การสร้างวิธีการข้ามผ่านความเชื่อทางศาสนาของกลุ่มหญิงมุสลิม

- ลดค่าใช้จ่ายต่อการเข้ารับบริการ

๑.๔.๔ ข้อสังเกตที่พบจากกรณีตัวอย่างศึกษา

- การพัฒนางาน/อุปกรณ์เดิมที่มีอยู่แล้ว แต่พัฒนาเพื่อใช้และขยายผลเอง จากข้อจำกัดต่างๆ เช่น ด้านงบประมาณ ด้านการเข้าถึง เป็นต้น
- ความท้าทายของกรมอนามัย
 - งานส่งเสริมสุขภาพ เป็นงานที่วัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ยาก
 - กระบวนการจัดการที่เกิดผลลัพธ์ ต้องอาศัยหน่วยงานภายนอกร่วม
- ผลงานที่แสดงผลชัดเจน สามารถนำไปขยายผลได้
- การเขียนต้องแสดงมุมที่โดดเด่น น่าสนใจ

๑.๕ Best Practice (ต้นแบบผลงาน ปี ๒๕๖๐)

○ ตัวอย่าง : ต้นแบบรางวัลพัฒนาการบริการ ระดับดีเด่น ประจำปี ๒๕๖๐

เรื่อง กระบวนการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคไตเรื้อรังแบบบูรณาการโดยทีมสหวิชาชีพ

โดย โรงพยาบาลพระมงกุฎวัฒนะ ศูนย์อำนวยการแพทย์พระมงกุฎวัฒนะ

- ที่มาของการริเริ่มทำโครงการ กล่าวถึงปัญหาที่สำคัญ ผลที่เกิดจากโรคดังกล่าว และผลกระทบที่ส่งผลไปยังบุคคลอื่น รวมถึงครอบครัว แสดงระดับขนาดของปัญหา
- ผังการปฏิบัติงานเดิม ที่คลินิกให้บริการ
- ผู้เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในกระบวนการรักษา บทบาทที่ชัดเจน
- เทียบสภาพปัญหาเดิมกับการพัฒนาและปรับปรุงปัจจุบัน (ประเด็นต่อประเด็น)
- เสนอเทียบกับตัวเอง / เทียบกับคู่แข่ง
- แสดงผังการปฏิบัติงานใหม่ After
- การเขียนกลยุทธ์ โดยให้ระบุปัจจัยความสำเร็จก่อน แล้วเขียนกลยุทธ์ตามปัจจัย
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เสนอให้มีการเขียนเป็นขั้นตอน Time line
- แสดงประโยชน์ที่ครอบคลุมในหลายมิติ เช่ย มิติความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ มิติด้านความคุ้มค่า มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร
- (เสนอให้) เพิ่มรายละเอียดตามตัวชี้วัด เพื่อแสดงบทบาทตามองค์กร

○ ตัวอย่าง : ต้นแบบรางวัลพัฒนาการบริการ ระดับดี ประจำปี ๒๕๖๐

เรื่อง กระบวนการดูแลผู้ป่วยโรคแผลเรื้อรังแบบบูรณาการโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ

โดย โรงพยาบาลพระมงกุฎวัฒนะ ศูนย์อำนวยการแพทย์พระมงกุฎวัฒนะ

- แสดงความสำคัญของปัญหาที่สำคัญได้ชัดเจน อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- มีการสร้าง Pattern การเขียนที่แสดงผลละเอียดของผลงานได้ชัดเจน (Pattern เดียวกับผลงานกระบวนการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคไตเรื้อรังแบบบูรณาการโดยทีมสหวิชาชีพ)
- อธิบายเพื่อแสดงสภาพการทำงาน/ปัญหาที่เกิดขึ้นเดิม แล้วทำอะไรใหม่บ้าง

- แสดงนวัตกรรมภายในผลงาน ซึ่งเป็นประเภทรางวัลพัฒนาการบริการ
- กลยุทธ์ที่เริ่มต้นด้วยวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์
- การเขียนด้วยกรอบเวลาการดำเนินงาน จะแสดงให้เห็นว่าช่วงระหว่างขั้นตอนใด เร็ว/ช้า

๒.๕.๑ ข้อสังเกตที่พบ จากผลงานของโรงพยาบาลพระมงกุฎวัฒนะ ศูนย์อำนวยการแพทย์ พระมงกุฎวัฒนะ

- ใช้กรอบการเขียนด้วยการสร้าง Pattern ของหน่วยงานเอง แล้วนำมาปรับเขียนกับ ผลงานเรื่องอื่นๆ ซึ่งเป็นการสร้างรูปแบบที่ดี งานต่อการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ชัดเจน
- การเขียนแสดงให้เห็นถึงกรอบของเวลาการดำเนินงาน ในแต่ละกลยุทธ์ แสดงให้เห็น เป็นภาพกระบวนการ
- เป็นรูปแบบการเขียนที่เป็นต้นแบบได้ดี

๑.๖ ตัวอย่างผลงานของกรมอนามัยเพื่อพิจารณา

๑) เครื่องเป่าลมอุปกรณ์ทันตกรรม

- ปัญหา แบบเดิม การเป่า ด้วยอุปกรณ์เป่าที่พ่นออกมาด้วยละอองน้ำ
- ผลลัพธ์ ลดปัญหาการเกิดกลิ่น ลดต้นทุน การ Recycle

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ ต่อผลงาน :

- คำถาม : ตอนนี้มีการผลิตแล้วกี่ชิ้น
- ประเด็นตอบโจทย์ภารกิจหลักของกรมอนามัย ยังน้อย การแสดงผลกระทบและต้อง ชัดเจน
- การขยายผลในวงที่กว้าง จะแสดงให้เห็นถึงความน่าสนใจของผลงาน

๒) การพัฒนาระบบข้อมูลเฝ้าระวังงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเขตสุขภาพ

ที่ ๑๐ ด้วย Google map

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ ต่อผลงาน :

- รูปแบบการเขียนต้องแสดงความชัดเจนต่อผลงานที่ต้องการสื่อ เพราะคณะกรรมการ จะพิจารณาผลงานตาม paper ที่ส่งเท่านั้น (ไม่มีโอกาสได้อธิบายซ้ำ)
- การใช้ฐานข้อมูลจาก Google map จะพบว่าหน่วยงานหลายองค์กร เริ่มมีการ พัฒนาไปใช้
- การแสดงผลลัพธ์ต้องสะท้อนการขยายขอบเขตของโครงการให้ใหญ่ขึ้น
- ผลงานด้านที่เกี่ยวกับระบบ IT ต้องอาศัยการประกอบร่างกับระบบอื่นๆร่วมด้วย เพื่อให้เกิดความสำเร็จที่สมบูรณ์ และเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
- ผลลัพธ์ไม่ชัดเจน (เสนอให้ดูตัวอย่างการเขียนของ รพ.พระมงกุฎ) (ผลลัพธ์เป็น ประเด็นสำคัญที่คณะกรรมการหลายคนจะพิจารณาก่อน) ไม่มีการสะท้อนประโยชน์ ถึงประชาชน

- ความยั่งยืน ยังไม่พบการนำไปใช้ในหน่วยงานอื่นๆ
- ปัญหาในข้อ ๑ ไม่สัมพันธ์และเชื่อมโยงกับการรายงานผลลัพธ์
- การแก้ไขปัญหามาให้ตรงจุด แล้วแสดงผลลัพธ์ที่เกิดจากการแก้ไขปัญหาให้เล็กลงได้

๓) ไปสู่สุขภาพดี

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ ต่อผลงาน :

- การเทียบ Before ต้องแสดงเวลาที่ชัดเจน ว่ามีการดำเนินงานที่นาน (นานกี่วัน กี่เดือน) After ดีขึ้นจากเดิมเป็นเท่าไร
- เขียนแสดงจุดที่เด่น เพื่อแสดงจุดเด่นของผลงานให้น่าสนใจมากขึ้น
- การมีระบบส่งต่อ/ส่งเสริมให้หน่วยงานอื่นๆนำไปใช้
- ผลลัพธ์ต้องตอบโจทย์ในข้อ ๑ ปัญหา และวัตถุประสงค์ของโครงการ หลีกเลียงแสดงผลที่เป็นเชิงพรรณนา เช่น สะดวกขึ้น (สะดวกอย่างไร) มีประสิทธิภาพ (อย่างไร เพิ่มขึ้นกี่เปอร์เซ็นต์) ให้แสดงผลที่เป็นตัวเลข รูปธรรม
- กรณีความน่าเชื่อถือ ต้องมีที่มาของข้อมูลว่าประชาชนเชื่อถือหน่วยงานจริง เช่น การสำรวจ การบอกต่อให้มารับบริการ การมารับบริการซ้ำ เป็นต้น ซึ่งต้องมีการเก็บข้อมูลเพื่อแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรม

๔) สามเณรทำได้ สู่การพัฒนาสุขภาพอย่างยั่งยืน (Smart and Healthy Novice toward The Sustainable Development)

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ ต่อผลงาน :

- จำนวนของกลุ่มเป้าหมาย (สามเณร) ทั้งหมดเป็นเท่าไร / impact กับกี่คน
- (ข้อ Comment ๒๕๖๐) กลุ่มเป้าหมายเลิกไปหรือไม่/ทำไมต้องเป็นแค่ในกลุ่มของสามเณร ต้องมีการเขียนแสดงจุดต่างจากปี ๒๕๖๐ เพื่อแสดงความโดดเด่น
- การตอบให้ตรงคำถาม ในข้อ ๑ ถ้ามองว่าปัญหาคืออะไร (แต่อธิบายถึงวัตถุประสงค์) เพื่อกระชับการเขียน ให้ชัดเจนขึ้น
- เคยมีผลงานที่ได้รับรางวัล รูปแบบการออกกำลังกายในพระภิกษุ ซึ่งแตกต่างจากผลงานนั้นอย่างไร ความคิดริเริ่ม ต้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่แตกต่าง และความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการนี้
- การแสดงจุดเด่น ต้องเลือก Focus ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เพื่อให้เกิดความโดดเด่นและแตกต่าง
- การ Implement ที่ ๕ จังหวัด ผลลัพธ์ต้องแสดงตามกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด จะทำให้เห็นผลได้ชัดเจน
- การศึกษา หากมีการศึกษาทั้ง ๖๐ แห่ง จะแสดง Impact ได้ชัดเจนกว่า

๕) นวัตกรรมโปรแกรมระบบบริหารจัดการข้อมูลโครงการป้องกันและควบคุมกลุ่มอาการดาวาร์ จังหวัดขอนแก่น : แบบออนไลน์

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ ต่อผลงาน :

- เป็นกระบวนการที่อยู่ในขั้นเริ่มต้น
- ยังไม่แสดงการเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนได้

- การส่งผลงานประเภทฐานข้อมูลอย่างเดียว จะแสดงผลลัพธ์ได้ยาก จึงเสนอให้มีการนำกระบวนการต่าง ๆ มาประกอบกับฐานข้อมูล เพื่อให้เกิดการสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน ให้ประสบผลสำเร็จ

๑.๗ บทสรุปแนวทางการดำเนินงาน

๒.๗.๑ ผลงานที่ไม่สามารถแสดงถึงความสำเร็จหรือผลลัพธ์ได้ชัดเจน อาจพิจารณาส่งเวทีภายในองค์กร เช่น การ LEAN ระบบ เป็นต้น

๒.๗.๒ แนวทางการพิจารณาขั้นต้น ให้เริ่มพิจารณาจากข้อ ๑. การวิเคราะห์ปัญหา ๓. ความคิดริเริ่มในการพัฒนา ๔. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนา และ ข้อ ๘. ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนา ซึ่งทั้ง ๔ ข้อนี้ จะต้องตอบได้อย่างเชื่อมโยง สัมพันธ์กันและชัดเจน

๒.๗.๓ ผลงานที่ไม่สามารถแสดงผลลัพธ์ได้ แต่หากมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นพอสมควร ให้พิจารณาขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกผลงาน

๒.๗.๔ การสรุปและจัดคะแนนของผลงาน พิจารณาผลงานตามเงื่อนไข ดังนี้

- **กลุ่ม A : ผลงานที่มีความโดดเด่น** (หรือผลงานที่ควรได้รับการส่งผลงานในนามกรมอนามัย) เขียนสภาพปัญหา การแก้ปัญหา แสดงผลลัพธ์ตอบปัญหาได้ชัดเจน พิจารณาให้ส่งสมัครรางวัลบริการภาครัฐ, นวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรมอนามัย (ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ม.๔๔) และ/หรือพิจารณาผลักดันสู่เวทีสากลระดับโลกต่อไป

- **กลุ่ม B : ผลงานที่อยู่ในระดับดี/หรือมีแนวโน้มดี** (แต่ต้องเพิ่มเติมข้อมูล/พัฒนาศักยภาพ และเห็นควรส่งผลงานในนามกรมอนามัย) มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น สามารถผลักดันต่อไป ให้ขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

- **กลุ่ม C : ผลงานที่เห็นควรพัฒนาและปรับปรุง** (อาจพิจารณาให้เข้าสู่เวทีผลงานคุณภาพภายในกรมอนามัย)

๒.๗.๕ การพิจารณาผลงานของคณะกรรมการ โดยกรรมการ ๑ ท่าน จะได้รับผลงานเพื่อพิจารณา ๓ เรื่อง (ซึ่งผลงาน ๑ เรื่อง จะต้องได้รับการพิจารณาจากกรรมการอย่างน้อย ๒-๓ ท่าน) และกรอกข้อมูลการให้คะแนนลง แบบฟอร์มการให้คะแนนและคัดเลือกผลงานเพื่อส่งสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๑ กรมอนามัย

๒.๗.๖ คณะกรรมการส่งผลการให้คะแนนและคัดเลือกผลงาน พร้อมข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ก่อนการประชุมชี้แจงแนวทางการสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเชิญกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการคัดเลือกเข้าร่วมประชุมเพิ่มพัฒนาศักยภาพการเขียนผลงานต่อไป

๒.๗.๗ ประชุมชี้แจงแนวทางการสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ในวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมกำธรสุวรรณกิจ อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมอนามัย

.....

ที่มา : สรุปการประชุม เรื่อง ประชุมฝึกอบรมให้ความรู้คณะกรรมการพิจารณาผลงานเพื่อสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (TPSA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑, วันจันทร์ที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๙.๐๐-๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมกองแผนงาน กรมอนามัย