การประชุมเชิงปฏิบัติการ
แนวทางการพัฒนาการบริการภาครัฐ

กิตติณัฐ พนมฤทธิ์

กรรมการผู้จัดการ บ.ศูนย์ส่งเสริมคุณค่าทางธุรกิจ จำกัด

วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กรรมการผู้จัดการ บ.ศูนย์ส่งเสริมคุณค่าทางธุรกิจ จำกัด

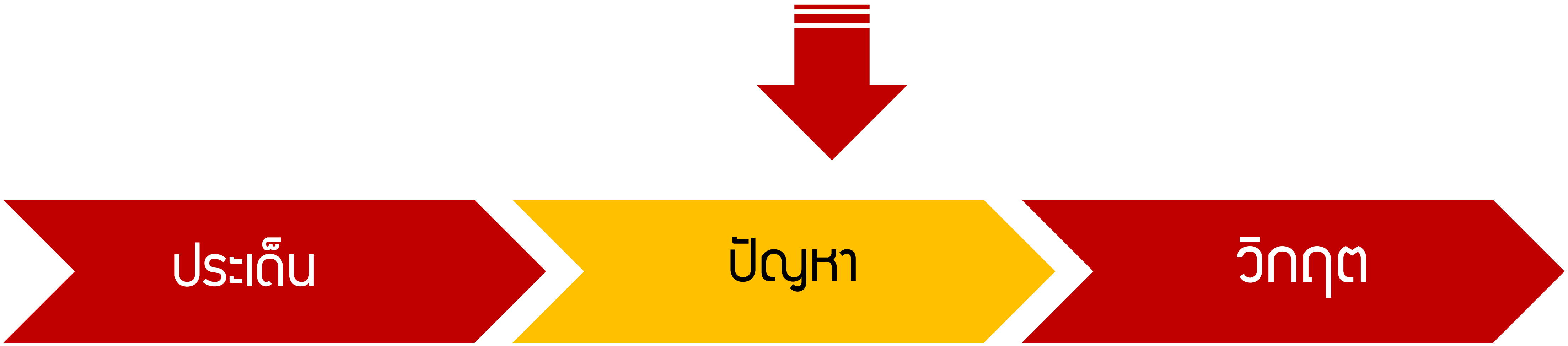
ที่ปรึกษา ศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ที่ปรึกษา ศูนย์ยุทธศาสตร์การจัดการ

ผู้ตรวจรับรองรางวัลเลิศรัฐ

ความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็น ปัญหา และวิกฤต

- การ*เปลี่ยนแปลง* และการ *แข่งขัน* เป็น ตัวสร้าง*ประเด็น*
- *ประเด็น* ไม่ได้รับการตอบสนอง จะเป็น *ปัญหา*
- *ปัญหา* ไม่ได้รับการตอบสนอง จะพัฒนาเป็น *วิกฤต*



Thailand

32nd / 137

The Global Competitiveness Index 2017-2018 edition

WORLD ECONOMIC FORUM

Key indicators, 2016

Source: International Monetary Fund; World Economic Outlook Database (April 2017)

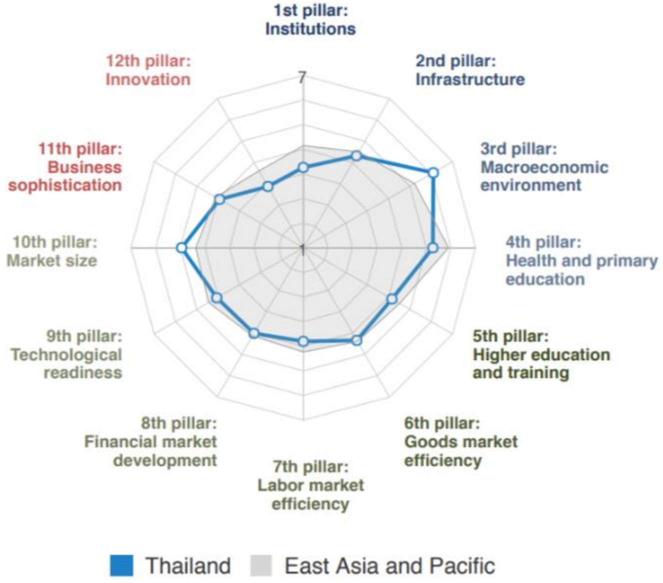
Population millions	69.0	**GDP per capita** US$	5,899.4
GDP US$ billions	406.9	**GDP (PPP)** % world GDP	0.97

Performance overview

Index Component	Rank/137	Score (1-7)
Global Competitiveness Index	32	4.7
Subindex A: Basic requirements	41	5.1
1st pillar: Institutions	78	3.8
2nd pillar: Infrastructure	43	4.7
3rd pillar: Macroeconomic environment	9	6.2
4th pillar: Health and primary education	90	5.5
Subindex B: Efficiency enhancers	35	4.6
5th pillar: Higher education and training	57	4.6
6th pillar: Goods market efficiency	33	4.7
7th pillar: Labor market efficiency	65	4.3
8th pillar: Financial market development	40	4.4
9th pillar: Technological readiness	61	4.5
10th pillar: Market size	18	5.2
Subindex C: Innovation and sophistication factors	47	3.9
11th pillar: Business sophistication	42	4.4
12th pillar: Innovation	50	3.5

(Trend and Distance from best columns shown graphically.)

Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Rank	38 / 144	37 / 148	31 / 144	32 / 140	34 / 138	32 / 137
Score	4.5	4.5	4.7	4.6	4.6	4.7



TOTAL ENTERPRISE SOLUTION | BIZVALUES

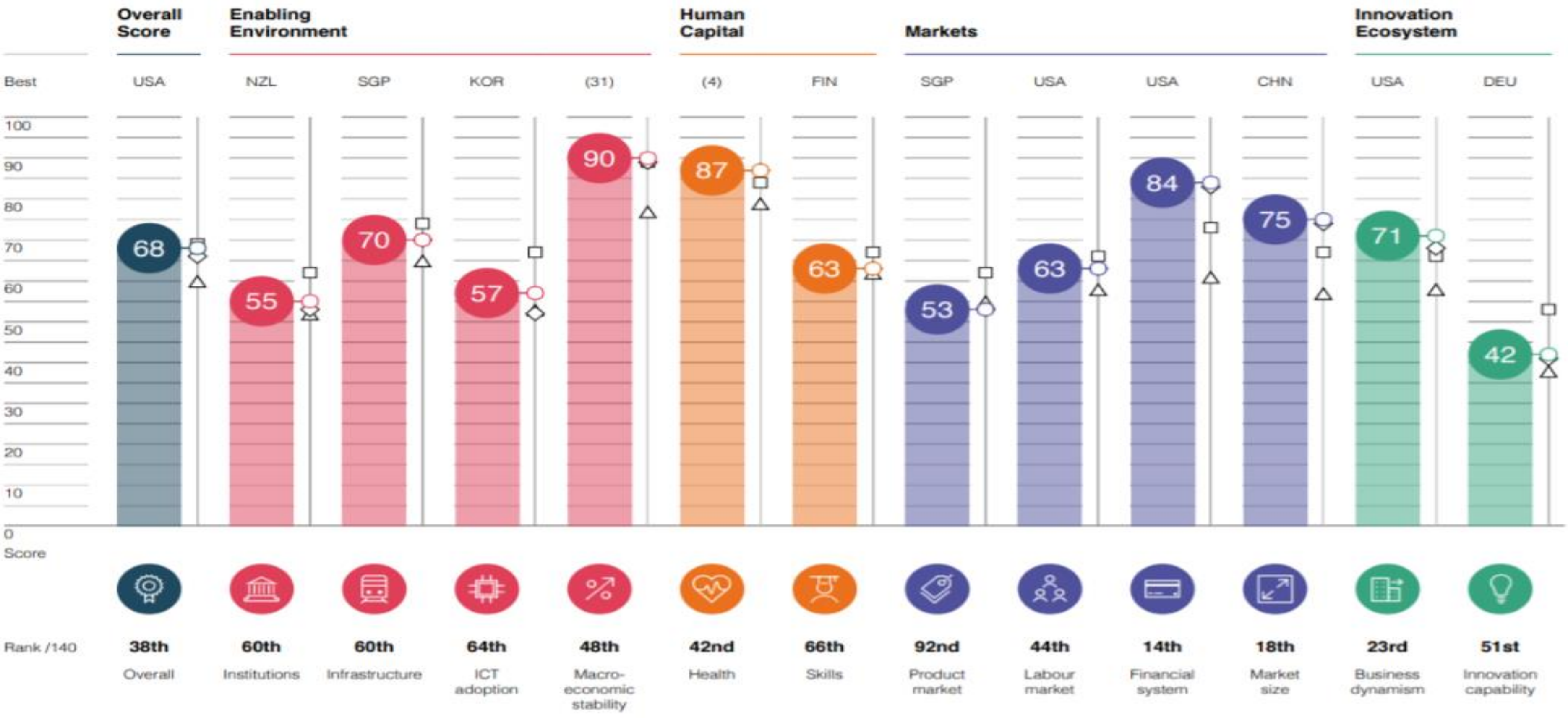
Thailand

38th/140

Global Competitiveness Index 4.0 2018 edition

Rank in 2017 edition: 40th/135

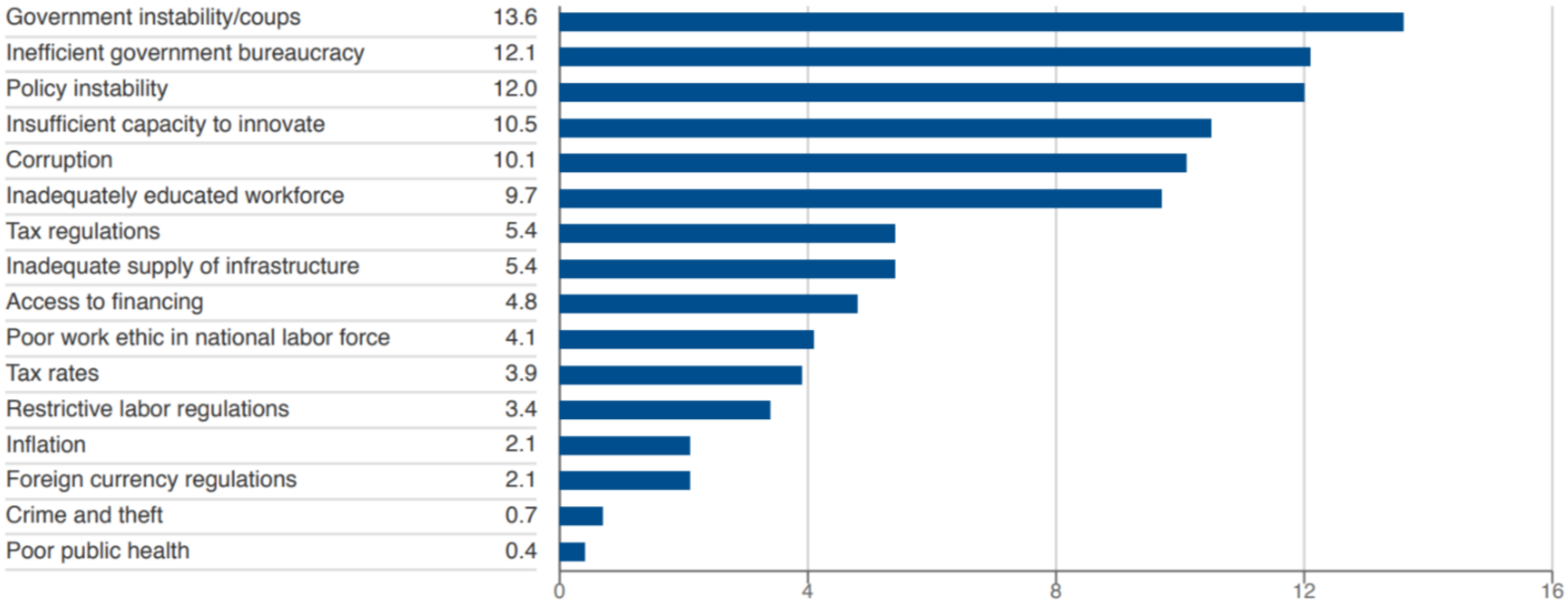
Performance Overview 2018 Key ◇ Previous edition △ Upper middle income group average □ East Asia and Pacific average



TOTAL ENTERPRISE SOLUTION | BIZVALUES

Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2017



Note: From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4 หลักสำคัญ	10 หลักย่อย
1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)
	1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness)
	1.3 การตอบสนอง (Responsiveness)
2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)	2.1 ภาระรับผิดชอบ (Accountability)
	2.2 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
	2.3 หลักนิติธรรม (Rule of Law)
	2.4 ความเสมอภาค (Equity)
3. ประชารัฐ (Participatory State)	3.1 การมีส่วนร่วม/การแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)
	3.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization)
4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)	4.1 คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

VUCA World

Volatility

Speed, magnitude, turbulence and dynamics of change

Visionary

Uncertainty

Unfamiliar territory and unpredictable outcomes

Understanding

Complexity

Multiple interdependencies amidst global interconnectivity

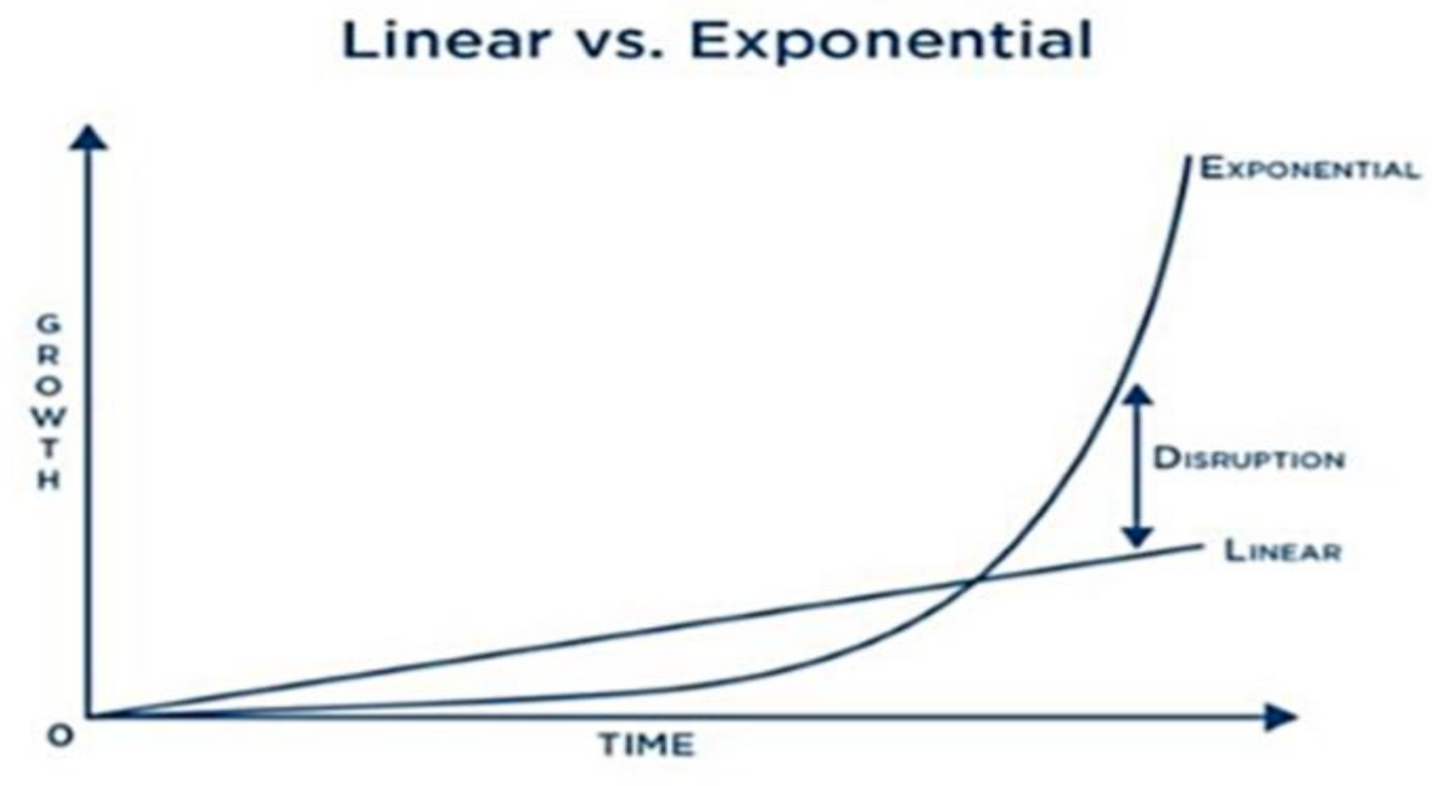
Clarity

Ambiguity

Multiple perspectives and interpretations of scenarios

Agility

การเปลี่ยนแปลงลักษณะ Linear & Exponential



Source: Salim Ismail, Michael Malone and Yuri Van Geest, *Exponential Organizations* (New York: Diversion books, 2014).

โมเดลประเทศไทย 4.0
ความมั่งคั่งของชาติ
ประเทศไทย 1.0
เกษตรกรรม
ประเทศไทย 2.0
อุตสาหกรรมเบา
ประเทศไทย 3.0
อุตสาหกรรมหนัก
ประเทศไทย 4.0
?
ประเทศรายได้ต่ำ
ประเทศรายได้ปานกลาง
ประเทศรายได้สูง
ขับเคลื่อนด้วยทรัพยากร
ขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ
ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

การขับเคลื่อน 7 วาระปฏิรูปเพื่อปรับเปลี่ยนสู่ระบบราชการ 4.0

ปฏิรูปกฎหมาย

ปฏิรูประบบตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์

ปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลที่คล่องตัว

ปฏิรูปการบริหารจัดการกำลังคน

ปฏิรูปงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิตอล

การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน

- ประชาชนได้อะไร
- ระดับความพึงพอใจของประชาชน

กลไกภายในระบบราชการ → ปฏิสัมพันธ์กับประชาชน → ผลสัมฤทธิ์

ระบบราชการ 4.0

ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- Strategic thinking
- Public data accessibility
- Public shared service
- Cost competitiveness
- End to end process driven
- Public accountability & transparency

ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen

ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- Digitalization
- Innovation
- Workforce capability
- Problem solving
- Agility

ระบบราชการ 4.0

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

Collaboration - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

Innovation - การสร้างนวัตกรรม

Digitalization - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร.

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0

การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration)

การสร้างนวัตกรรม (Innovation)

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization / Digitalization)

ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร.

คุณลักษณะ 10 ประการของระบบราชการ 4.0

1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน
5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย
6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ
7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์การที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร.

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบสูงต่อประเทศไทย

Digital Disruption	การแพร่กระจายของและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลสำคัญทำให้เกิดการลดคนกลางและเพิ่มศักยภาพความคิดส่งผลให้เกิดเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในทุกภาคส่วน
Frontier Technology	เทคโนโลยีอื่นๆ มีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการดำรงชีวิต และมีหลายชนิดที่ต่อยอดจากดิจิทัล
Globalization vs Anti-Globalization	กระแสโลกาภิวัฒน์ในโลกธุรกิจที่รุนแรงทำให้เกิดกระแสต่อต้านเพื่อรักษารากวัฒนธรรมและเศรษฐกิจแบบโลกเก่า ที่นับวันจะมีแนวโน้มการใช้วิธีการใหม่ๆ เพื่อขับเคลื่อนแนวคิดทั้งสอง
Multi-polar World	ความสุดโต่ง ผนวกกับความเป็นปัจเจก และแรงกระตุ้นจากสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้เกิดกลุ่มสังคมย่อย ในทุกภาคส่วน เกิดการแสดงออกที่แตกต่าง นำไปสู่ความขัดแย้งที่เพิ่มขึ้น

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบสูงต่อประเทศไทย

Environmental Awareness	การขาดแคลนทรัพยากร ทำให้เกิดการแย่งชิงและขยายอำนาจ ในขณะที่ผู้คนเริ่มตระหนักถึงผลกระทบและการสร้างสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์และการอนุรักษ์มากขึ้น
Integrative Urbanization	การรวมตัวกันของกลุ่มเมืองที่เป็น Cyber-Physical ทำให้เกิดเครือข่ายเมืองขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางของการเข้าถึงความเจริญ การอพยพ การดำรงชีวิตแบบใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย และเริ่มลดความเป็นตัวตนเดิม
Future Citizen	ประชาชนในอนาคต มีทักษะและวิธีคิดเปลี่ยนไป คนที่เป็น Digital native มากขึ้น คนยุคเก่าลดบทบาทเป็น Active retiree หลายตำแหน่งงานถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ประชากรที่สามารถปรับตัวได้จะก้าวหน้าได้ไว นำไปสู่ความเหลื่อมล้ำที่สูงขึ้น

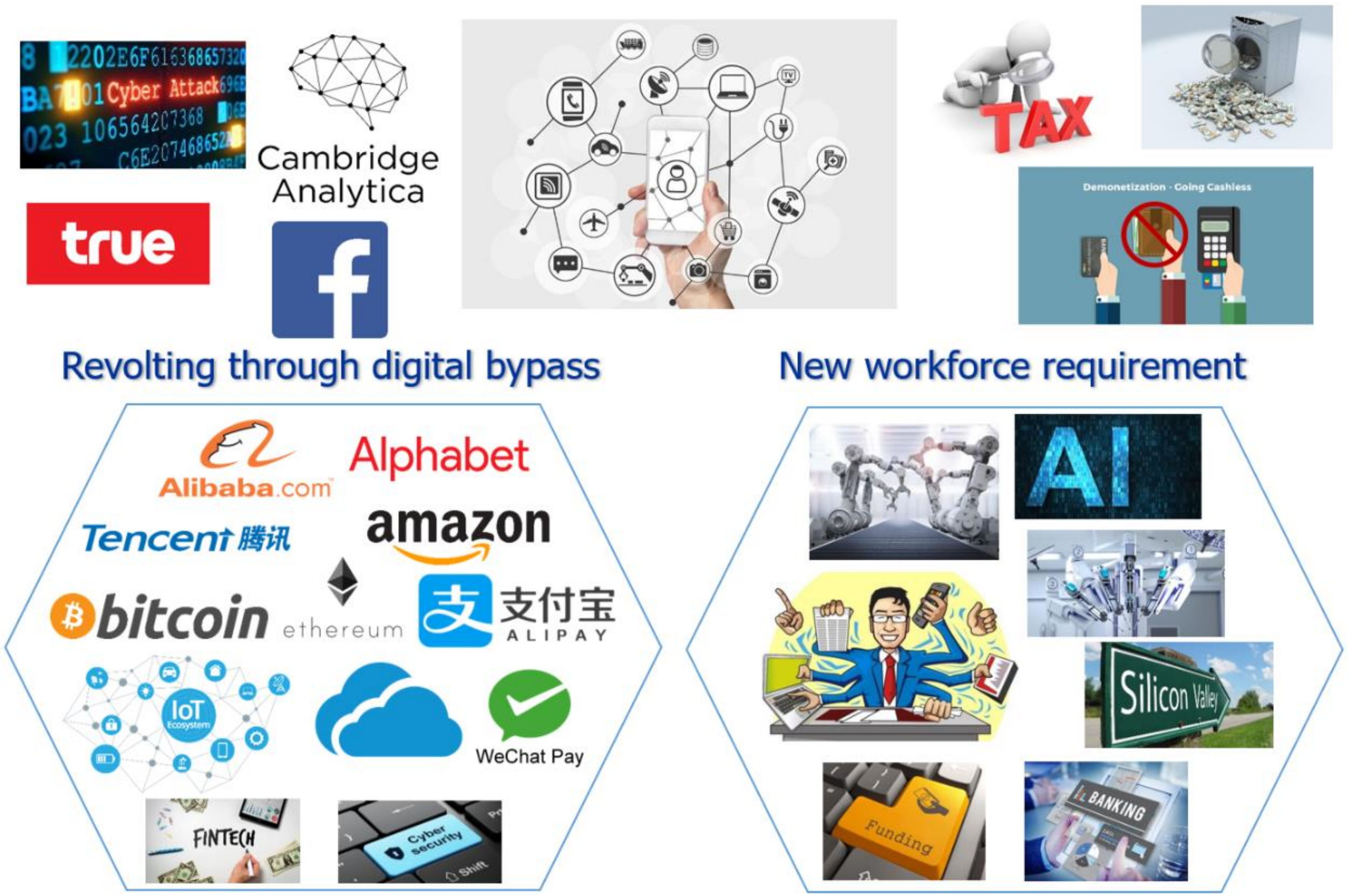
สรุปประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการบริการภาครัฐ

Digital Disruption

Hyper-cities and Vicinity

Citizen of Tomorrow

Digital Disruption



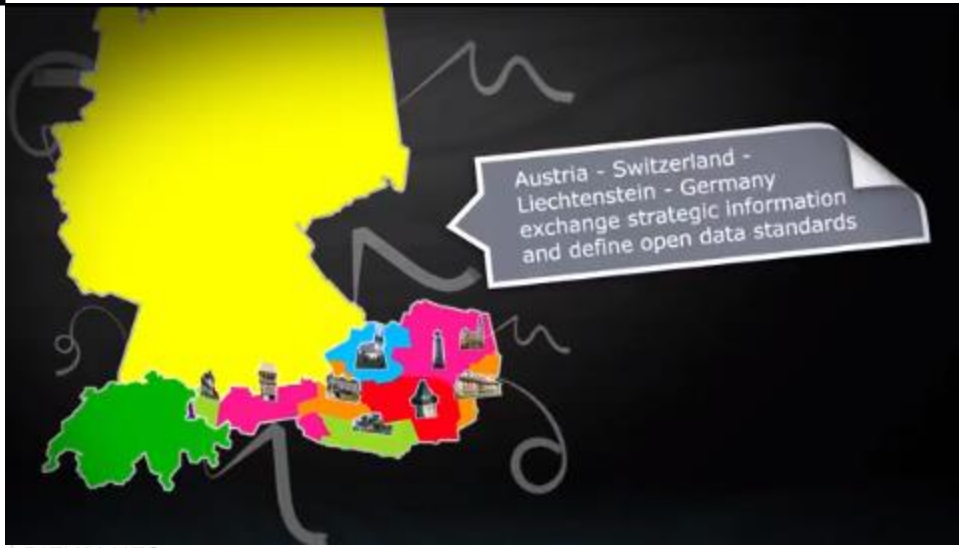
เนื่องจากการแพร่กระจายของและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลที่แทรกซึมในทุกภาคส่วน จะก่อให้เกิด การเชื่อมคนทุกระดับทุกกลุ่ม และสร้างศักยภาพพร้อมโอกาสให้ทุกกลุ่ม จึงมีผลเชิงบวกและลบ คือ เกิดโอกาสใหม่ๆ ในภาคส่วน เกิดการมีอำนาจ (Empowered) ของคน มีการลดคนกลาง ซึ่งเกิดความเสี่ยงกับราชการในทุกบทบาท FRPO ภาคเศรษฐกิจก็เปลี่ยนไป คู่แข่งมีหลายรูปแบบและหลากหลาย ทั้งคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดิม กลุ่มอุตสาหกรรมดิจิทัล และ startup ทั้งในและต่างชาติที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันได้ อาทิ การเมืองถูกแทรกแซงด้วย AI ในกรณีของ FB, Google, YouTube เกิดการแบ่งพรหมแดนประเทศแบบ Virtual State จาก Platform ที่คนใช้ และผู้เข้าถึงเทคโนโลยีจะเป็นผู้กุมอำนาจ ประชาชนคนมีความปัจเจกสูง และแสดงออกถึงความเห็นต่างเป็นเรื่องปกติในโลกออนไลน์และบนถนน

Category 1	Improving the Delivery of Public Services
ชื่อผลงาน	Open Government Data-Data.gv.at **ระดับรางวัล : ชนะเลิศ**
หน่วยงาน	Federal Chancellery of the Public of Austria, Austria

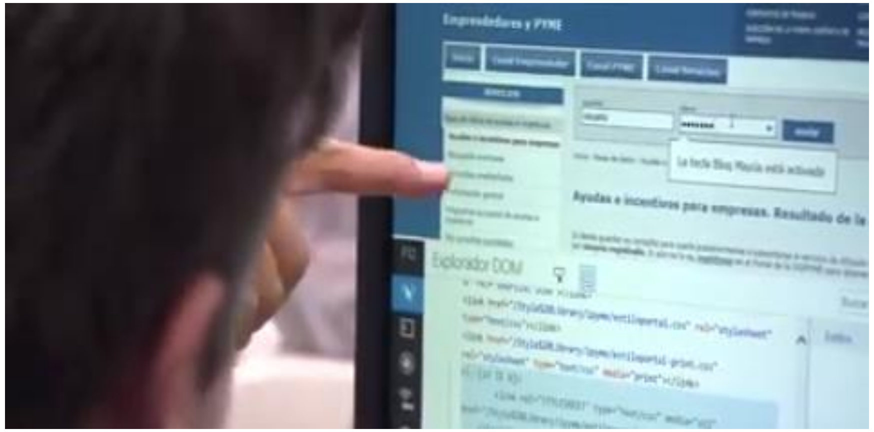
- มีจุดมุ่งหมายคือความพยายามในการปรับปรุงและพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตลอดจนอำนาจหรือผลประโยชน์แอบแฝงสืบเนื่องมาจากการเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ
- เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในระบบการบริหารราชการ
- มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User friendly
- ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านประสิทธิภาพของข้อมูลที่ให้บริการตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลต่างๆของทางราชการผ่านการทำงานของ OGD Platform

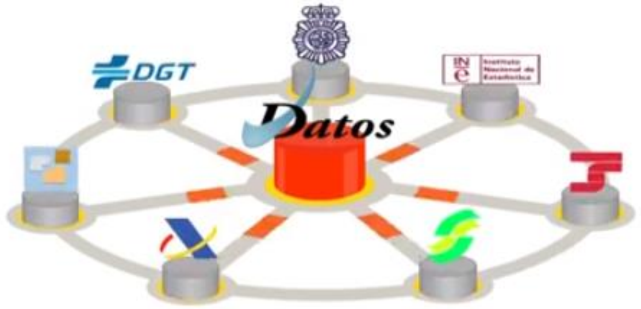
- ลดโอกาสการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการนำงบประมาณแผ่นดินไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

- เป็นการส่งเสริมให้เกิดประชาธิปไตยที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐ



Category 1	Improving the Delivery of Public Services
ชื่อผลงาน	Data Intermediation Platform ระดับรางวัล: รองชนะเลิศ
หน่วยงาน	Ministry of Finance and Public Administration, Spain





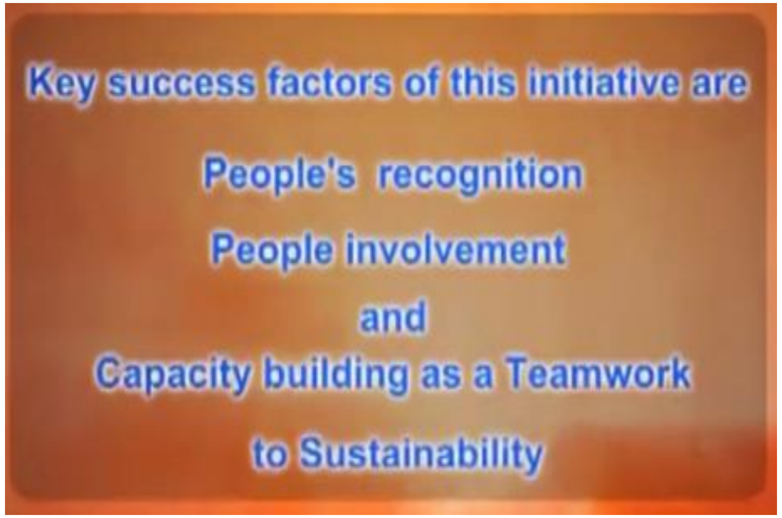
- ความพยายามในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อลดการสิ้นเปลืองกระดาษในขั้นตอนการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
- ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและประหยัดเวลาเนื่องจากเอกสารแสดงตนที่จำเป็นส่วนใหญ่นั้นหน่วยงานของรัฐจะมีฐานข้อมูลเก็บไว้อยู่แล้ว
- แนวคิดการทำราชการแบบไร้กระดาษจึงเป็นทางเลือกที่ราชอาณาจักรสเปนนำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

BIZVALUES

Category 2	Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms
ชื่อผลงาน	National Health information System (I-SEHA) ระดับรางวัล: รองชนะเลิศ
หน่วยงาน	Ministry of Health, Bahrain

- โครงการ I-SEHA มีจุดประสงค์เพื่อลดการใช้กระดาษในขั้นตอนการเก็บรักษาประวัติการรักษาพยาบาล ตลอดจนข้อมูลผลการทดสอบทางการแพทย์เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งต่อข้อมูลเพื่อทำการรักษาอย่างต่อเนื่องและทันท่วงที
- โดยทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดของผู้ป่วยเป็นต้นว่าระยะเวลาในการเข้าพักรักษาตัวลงในฐานข้อมูลที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีเยี่ยมและสามารถเชื่อมต่อเพื่อใช้งานได้ทันที
- ข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลนี้ ได้แก่ ระยะเวลาที่เข้ารักษาตัว จำนวนผู้ป่วยนอนเตียง หรือจำนวนผู้ป่วยใน
- สามารถนำข้อมูลต่างๆมาใช้เพื่อวิเคราะห์ประกอบการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพ

Category 2	Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms
ชื่อผลงาน	Integrating network and community participation for effective Malaria Management in Tha Song Yang District, Tak Province. ระดับรางวัล : ชนะเลิศ
หน่วยงาน	Department of Disease control, Ministry of Health, Thailand



- มีจุดประสงค์เพื่อปรับวิธีการเป็นการทำงานเชิงรุก
- เน้นการป้องกันและการคัดกรองโรค
- โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อลด อัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วย
- ช่วยให้ประชาชนลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่ารักษา และลดระยะเวลารอคอย

Hyper-cities and Vicinity

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านคมนาคม และโครงข่ายอิเล็คทรอนิกส์ ทำให้การขยายตัวของความเป็นเมืองมีเพิ่มขึ้น ซึ่งจะลดบทบาทความเป็นศูนย์กลางอำนาจของเมืองหลวงลง ซึ่งจะทำให้เกิดการกระจายตัวของประชากร และทรัพยากรแบบใหม่กระทบกับวิถีชีวิตดั้งเดิมในชนชท เมืองใหม่เหล่านี้จะเป็นจุดเชื่อมต่อทางการค้า การท่องเที่ยว กับต่างชาติโดยตรง ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเมืองหลวง การควบคุมจากเมืองหลวงจะทำได้ยากขึ้น จะมีการสร้างระบบนิเวศน์เพื่อให้เกิดอุตสาหกรรม และเชื่อมต่อกันในพื้นที่ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จะมีทั้งการสนับสนุน และต่อต้านกระแสโลกาภิวัฒน์เหล่านี้ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ การเอารัดเอาเปรียบ และการเรียกร้องสิทธิ์เพิ่มมากขึ้น

Category 2	Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms
ชื่อผลงาน	Building the Best Neighborhood Project ระดับรางวัล : รองชนะเลิศ
หน่วยงาน	Changwon City, South Korea

- เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในเมืองเชงวอน โดยอาศัยความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่ในการร่วมกันปลูกต้นไม้ 3.88 ล้านต้น ควบคู่ไปกับการรณรงค์ไม่ให้มีการปล่อยของเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมสู่แหล่งน้ำตามธรรมชาติ ทำให้สามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกลงได้
- ผลคืออุณหภูมิลดต่ำลงประมาณ 3-7 องศาเซลเซียส และคุณภาพของแหล่งน้ำดีขึ้น ทำให้เมืองเชงวอนกลายเป็นเมืองที่มีความน่าอยู่มีชีวิตชีวาและเป็นการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

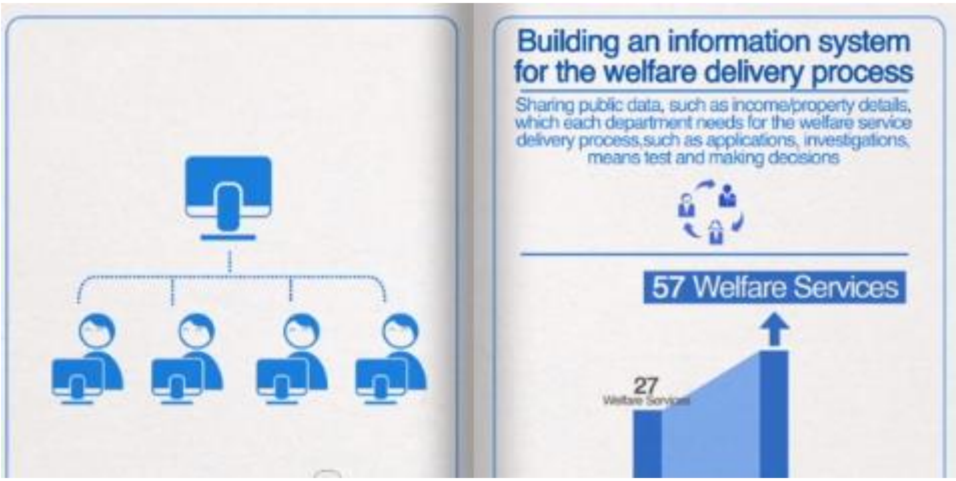
TOTAL ENTERPRISE SOLUTION BIZVALUES

Category 2	Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms
ชื่อผลงาน	Inter-council Forum ระดับรางวัล: ชนะเลิศ
หน่วยงาน	Ministry of Planning, Budgeting and Management and Secretariat-General of the Presidency, Brazil

- โครงการนี้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการจัดทำนโยบายสาธารณะและงบประมาณในระดับชาติ

- มีวัตถุประสงค์เพื่อเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในสองกลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนจากหน่วยงานทางสังคมที่มีบทบาทในการขับเคลื่อน เช่น Non-Governmental Organization ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปผ่านการทำประชาพิจารณ์ในช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำงานของภาครัฐ

Category 3	Promoting Whole-of-Government Approaches in the Information Age
ชื่อผลงาน	Social Security Information System (SSIS) ระดับรางวัล: ชนะเลิศ
หน่วยงาน	Korea Health and Welfare Information Service (KHWIS) , South Korea

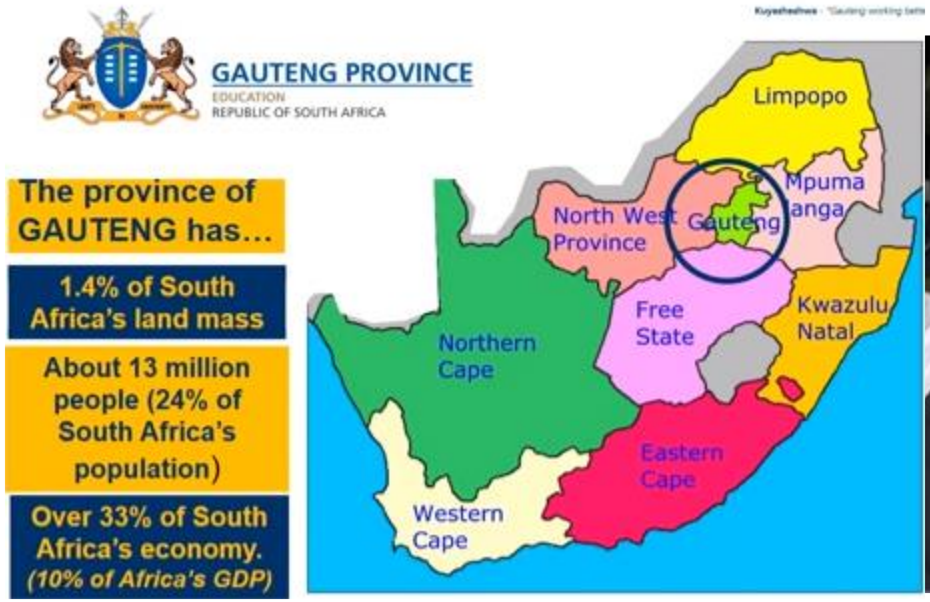


- ระบบ SSIS ริเริ่มในปี 2551 (2008) เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการสวัสดิการสังคม มีการออกแบบระบบอย่างมีคุณภาพ สามารถบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการทั้งหมดได้ดี (ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการในระบบจำนวน 14 ล้านคน)
- ระบบ SSIS นี้ได้ถูกนำมาใช้ในการเบิกจ่ายและการให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อตรวจสอบสิทธิ์ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลดขั้นตอนงานสารบรรณ รวมถึงตรวจสอบการเบิกจ่ายและการรับบริการในอดีตของผู้รับบริการได้เพื่อป้องกันการขอรับบริการซ้ำซ้อน

Citizen of Tomorrow

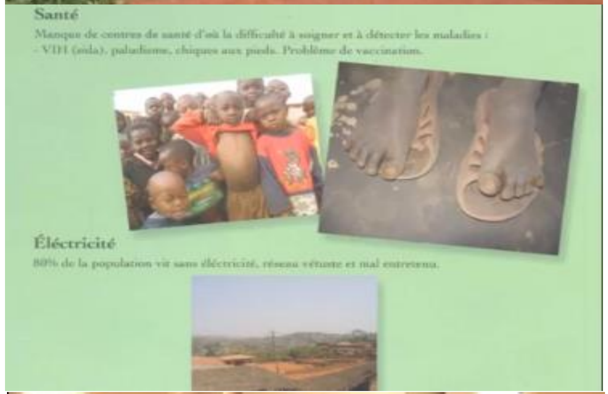
การเปลี่ยนแปลงโครงของประชากร ส่งผลให้ประชากรรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาทในระบบแรงงาน มีทักษะและวิธีคิดที่พลิกจากคนยุคก่อน มีโอกาสกำหนดทิศทางในการบริหารประเทศและเศรษฐกิจ แต่จะมีแนวต้านจากความคิดแบบเก่าจากวัฒนธรรมไทย ทำให้ภาพรวมแนวคิดในการดำรงชีวิตที่ขัดแย้งโดยเปลี่ยนไปสู่การยึดถือตนเองเป็นหลักแต่ก็คำนึงถึงผู้อื่นในบางเรื่อง เช่น สิ่งแวดล้อม แต่ภาพรวมสัมพันธภาพของคนในสังคมน้อยลง แต่ความเหนียวแน่นในกลุ่มย่อยมีมากขึ้น ส่งผลทำให้เกิดการรวมกลุ่มความเชื่อที่มีลักษณะคล้ายกับตนเองมากขึ้น รูปแบบธุรกิจและสังคมมีแนวโน้มไปอยู่ในระบบ Online มากขึ้น คนพึ่งพาบริการที่สามารถจัดซื้อหรือจัดหาได้มากกว่าการลงมือทำด้วยตนเอง คนเชื่อมั่นในระบบที่ภาคเอกชนนำเสนอว่ามีความปลอดภัยมากกว่าภาครัฐ

Category 1	Improving the Delivery of Public Services
ชื่อผลงาน	Secondary School Improvement Programme (SSIP) ระดับรางวัล : ชนะเลิศ
หน่วยงาน	Gauteng Department of Education, South Africa



- จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหา โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในกลุ่มโรงเรียนที่มีอัตราการสอบผ่าน (Pass rate) น้อยกว่า 75% เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพผ่านการสอนเสริม (Supplementary Tuition) ใน 10 โรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย
- โดยโครงการนี้ได้ประสบความสำเร็จอย่างดีเยี่ยมและสามารถยกระดับคุณภาพมาตรฐานด้านการเรียนการสอน ทำให้มีผู้เรียนนับพันคนที่ได้รับผลกระทบจากความยากจนและความขาดแคลนสามารถสอบไล่เพื่อเข้าศึกษาและฝึกอบรมในระดับที่สูงกว่าได้เป็นผลสำเร็จ

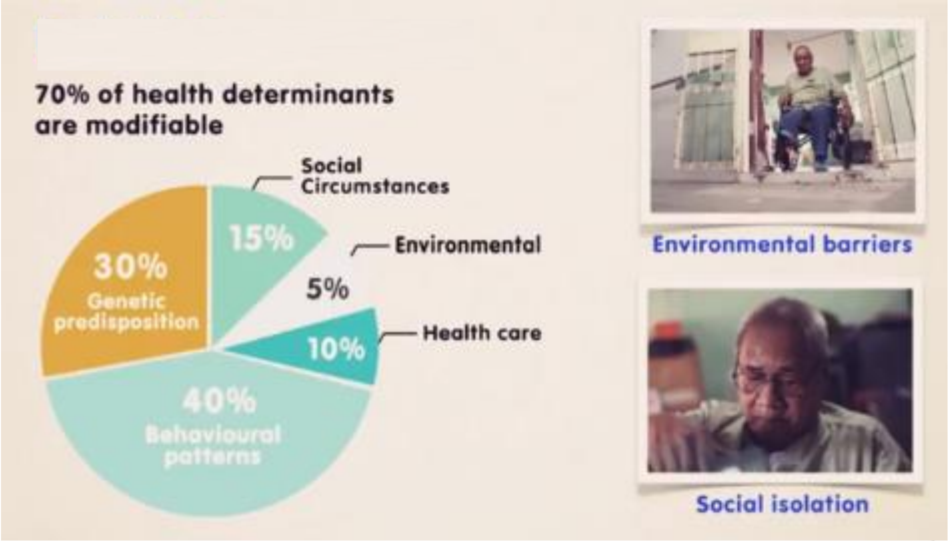
Category 1	Improving the Delivery of Public Services
ชื่อผลงาน	Sustainable Work in the Water Sector and Sanitation ระดับรางวัล : รองชนะเลิศ
หน่วยงาน	Municipality of Bangan, Cameroon



- โครงการ MODEAB ตั้งขึ้นเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการสาธารณสุขมูลฐานและการฟื้นฟูโครงการจัดตั้งแหล่งน้ำขนาดเล็กสำหรับชุมชน และสร้างจุดบริการน้ำเพื่ออุปโภคและบริโภคในเขตเทศบาลเมือง
- รวมถึงการสร้างห้องสุขาที่เหมาะสมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา ตลาดชุมชน รวมถึงการรื้อฟื้นโครงการนำน้ำปัสสาวะมาทำเป็นปุ๋ยเพื่อใช้ในการเกษตร เป็นการลดต้นทุนของเกษตรกร
- หัวใจสำคัญ คือ การมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการร่วมมือกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด

ENTERPRISE SOLUTION BIZVALUES

Category 1	Improving the Delivery of Public Services
ชื่อผลงาน	Ageing-in-Place Program ระดับรางวัล : ชนะเลิศ
หน่วยงาน	Alexandra Health System, Singapore



- มีกลยุทธ์ คือ เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และเน้นปรับปรุงการให้บริการใน 5 ด้าน คือ ทัศนคติของผู้ป่วย ความสามารถในการรองรับของโรงพยาบาล การปรับโครงสร้างการให้บริการของโรงพยาบาล การวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ และรูปแบบการทำวิจัย
- ส่งเสริมให้มีพยาบาลประจำชุมชน (Community Nurses) เป็นหนึ่งในช่องทางหลักในการให้บริการด้านการดูแลและการบริการสาธารณสุขในชุมชน

ตัวอย่างผลงานรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร	**สนง.คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**

เงื่อนไขหลักฯ
- ☑ มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ
- ☑ ผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ☑ ผลงานเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน

นักเรียนในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร เป็นกลุ่มที่มีการตกหล่นที่ขาดโอกาสทางการศึกษา จากข้อจำกัดเรื่องความยากจนและการเดินทางไปกลับ การจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร เป็นการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพชุมชน เพื่อให้ตอบสนองต่อข้อจำกัดและสร้างทางเลือกในการศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น มุ่งเน้นการประกอบอาชีพ และพัฒนาทักษะการชีวิต จึงเข้ามาแทนที่วิชาการบางวิชาที่มีความจำเป็นน้อยในชีวิตประจำวัน การเลือกการเรียนการสอนให้เหมาะกับพื้นที่ สร้างรายได้ในระหว่างเรียน การจัดที่พักแบบประจำในโรงเรียน การสอนทวิภาษา คือ ภาษาไทย และ ภาษาชนเผ่า การสอนแบบคละชั้น การจัดห้องเรียนเคลื่อนที่ ปัจจุบันรูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าวได้ขยายผลไปถึง 2,145 โรงเรียน เป็นการสร้างโอกาสทางการเพื่อสร้างอนาคตให้กับเยาวชนในถิ่นทุรกันดารอย่างแท้จริง

ตัวอย่างผลงานรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียมในประเทศไทย	สถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์

เงื่อนไขหลักฯ
- ☑ เป็นการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน
- ☑ มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
- ☑ มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ
- ☑ เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☑ มีแผนการดำเนินการร่วมกันตั้งแต่เริ่มโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

เป็นการให้บริการรากฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาสให้มีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างหลายหน่วยงาน อาทิ กระทรวงวิทยาศาสตร์ : ศึกษาวิจัยออกแบบและผลิตรากฟันเทียม สถาบันทันตกรรม : บริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการรากฟันเทียม โดยประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ โรงพยาบาลในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม คณะทันตแพทย์จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสภากาชาดไทย รวมสถานบริการทั้งสิ้น 117 แห่ง ภาคเอกชน : ผลิตรากฟันเทียม อบต./อบจ. : ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้สูงอายุ นำไปให้บริการฟรีแก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส และได้มีการวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของคนไทย และใช้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการอบรมบุคลากรทันตแพทย์ทั่วประเทศ ให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้รากฟันเทียม โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรักษาโดยการใช้รากฟันเทียมในปัจจุบันมีราคาที่ถูกลง เนื่องจากรากฟันเทียมเป็นวัสดุทางการแพทย์ที่ผลิตได้ในประเทศไทยเอง

ตัวอย่างผลงานนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

อุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่สามารถประดิษฐ์ได้ด้วยตนเอง (DIY SPACER)	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

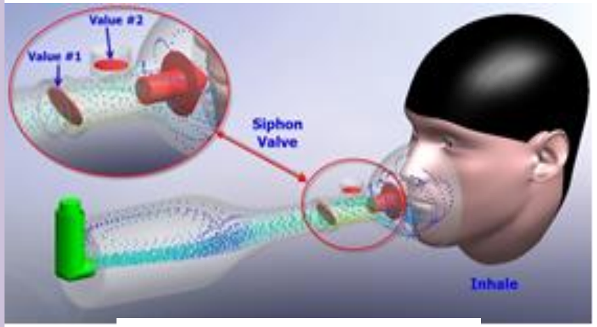
เงื่อนไขหลักฯ ☑ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่

☑ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี

☑ มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

☑ เป็นนวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

ปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยโรคหืดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่พบในเด็กและผู้สูงอายุซึ่งต้องใช้อุปกรณ์พ่นยา :ซึ่งอุปกรณ์ที่มีขายอยู่ในปัจจุบันมีราคาค่อนข้างแพงและต้องนำเข้าจากต่างประเทศ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงได้ริเริ่มทำ spacer ขึ้นมาโดยใช้อุปกรณ์ที่หาได้ง่ายตามครัวเรือนและท้องตลาด เช่น ขวดน้ำ ไซฟอนปั๊ม เป็นต้น หลังจากนั้นจึงได้นำไปใช้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์และใกล้เคียง ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ป่วยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลด้วยอาการหืดกำเริบ เป็นการลดค่าใช้จ่ายและเศรษฐกิจของครอบครัว อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้นจากนวัตกรรม DIY Spacer ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ปัจจุบันได้พัฒนามาเป็น DIY Spacer ที่หน่วยงานโครงการฝึกอบรมให้แก่เครือข่าย และมีการประดิษฐ์ DIY Spacer แจกฟรีให้แก่ผู้ป่วยโรคหอบหืดทั่วประเทศ โดยมีเหล่าจิตอาสาจากหน่วยงานต่างๆรวมตัวกันและช่วยผลิต เพื่อเดินสายแจกจ่าย และยังได้มีการจดงานออกบู๊ชต่างๆ เพื่อเผยแพร่นวัตกรรมชิ้นนี้ ให้เป็นที่รู้จัก และใช้อย่างแพร่หลาย



ตัวอย่างผลงานการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

Mobile pap smear เคลื่อนที่สู่ชุมชน	โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เงื่อนไขหลักๆ
- ☑ เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- ☑ มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☑ ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

เนื่องจากปัจจุบันจำนวนของผู้ป่วยที่เป็นโรคมะเร็งปากมดลูกชาวมุสลิมมีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ และหลักปฏิบัติในศาสนามุสลิมมีความเคร่งครัด รพ.ตากใบได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงอำนวยความสะดวกโดยจัดหน่วยเคลื่อนที่ทำงานเชิงรุก ด้วยการนำmobile pap smear ประกอบด้วยเตียง mobile,โคมไฟ mobile,เก้าอี้ mobile, ม่าน กางเกงตรวจมะเร็งปากมดลูก อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ตรวจมะเร็งปากมดลูก ลงไปยังพื้นที่ และยังมีการอาศัยความมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้นำความคิด เพื่อป้องกันการเกิดมะเร็งปากมดลูกในกลุ่มสตรีที่นับถือศาสนาอิสลาม และสร้างความตระหนักให้สตรีทุกคนมีความเข้าใจ สร้างความเข้าใจกับชุมชนให้รับรู้ปัญหาของการละเลย และประโยชน์ของการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ซึ่งจะส่งผลต่อสตรีมุสลิมให้มีการเดินทางมารับบริการเพิ่มมากขึ้น สามารถลดระยะเวลาการให้บริการ การเดินทางและค่าใช้จ่าย และที่สำคัญ คือ อัตราการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกรายใหม่เพิ่มขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาการลุกลามของโรคมะเร็งปากมดลูกได้

ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

“ระบบติดตามถังขยะอัจฉริยะ Smart Trash Tracking System”
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทนวัตกรรมการบริการ ระดับดีเด่น

เป็นการริเริ่มและออกแบบระบบจากงานให้บริการของสำนักหอสมุดและห้องสมุดประจำคณะต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาขยะล้นจากการที่ห้องสมุดเปิดให้บริการนักศึกษาประมาณ 9,000 คนต่อวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้นำ GPS และ Sensor ติดตั้งในถังขยะเพื่อวัดปริมาณขยะและกลิ่น โดยสามารถแจ้งเตือนผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มาจัดเก็บเมื่อขยะใกล้เต็มหรือมีกลิ่น ทำให้การจัดการขยะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความถี่ในการติดตามขยะ ลดต้นทุนการบริหารจัดการลงได้ร้อยละ 30 ผลงานดังกล่าวได้จดสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์แล้ว โดยมีหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งภาคเอกชนให้ความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้

ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

"โครงการ ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA"
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ ระดับดีเด่น

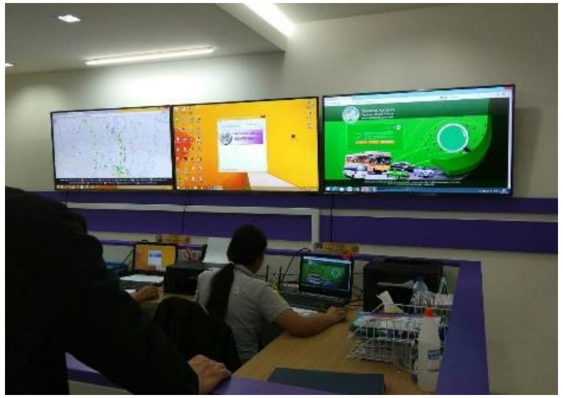
กฟภ. ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้กับนักศึกษาสาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง ในระดับ ปวช. และ ปวส. จากสถาบันการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อนำนักศึกษาไปช่วยในการให้บริการตรวจสอบความปลอดภัย และแก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าในครัวเรือน โรงเรียน อาคารต่างๆ ภายในชุมชน ทั่วประเทศ ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ กฟภ. ผลการดำเนินการมีครัวเรือนที่ได้รับการตรวจสอบระบบไฟฟ้าและนักศึกษาได้รับการอบรมให้ความรู้เป็นจำนวนมาก และเป็นผลให้สถิติของการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้ไฟฟ้าลดลง ทั้งการเกิดอุบัติเหตุจากภายในครัวเรือน และภายนอกครัวเรือน

ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

“โครงการ มั่นใจทั่วไทย รถใช้ GPS”
ศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS กรมการขนส่งทางบก
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทมาตรฐานการบริการ ระดับดีเด่น

การใช้เทคโนโลยี GPS Tracking และระบบบ่งชี้พนักงานขับรถมาใช้งาน เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามการเดินรถของผู้ประกอบการขนส่งให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ได้รับอนุญาต และตรวจสอบติดตามพฤติกรรมพนักงานขับรถไม่ให้ขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขับรถไม่เกินชั่วโมงการทำงาน มีการแสดงตัวตนในขณะปฏิบัติหน้าที่ มีใบอนุญาตขับรถที่ถูกต้องตามประเภทและชนิดที่กฎหมายกำหนด โดยบูรณาการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กองบังคับการตำรวจทางหลวง เป็นต้น

ปัจจุบันมีศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS ส่วนกลาง และศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS ส่วนภูมิภาคของสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วทั้งประเทศ 76 แห่ง มีจำนวนรถ ที่เชื่อมต่อข้อมูล GPS แล้วมากกว่า 257,000 คัน



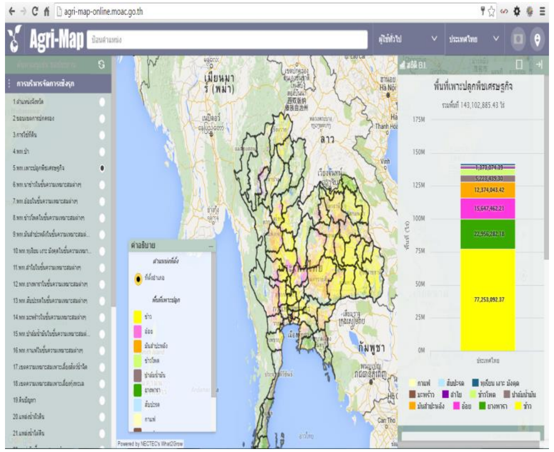
ENTERPRISE SOLUTION BIZVALUES

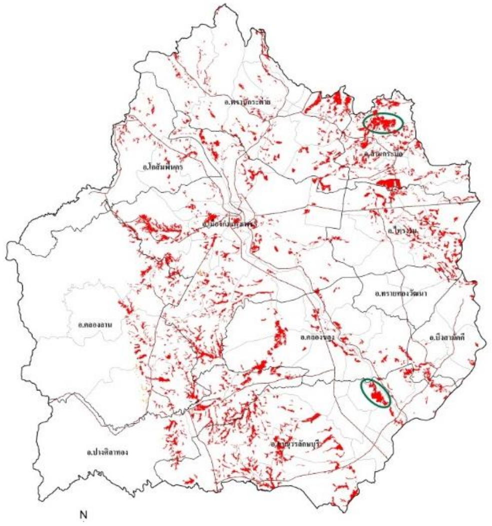
ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

“การบริหารจัดการพื้นที่เกษตรกรรม (Zoning by Agri-Map)”
กรมพัฒนาที่ดิน
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น

เป็นการบูรณาการข้อมูลพื้นฐานเชิงพื้นที่ด้านการเกษตรจากทุกหน่วยงานในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และหน่วยงานงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลทรัพยากรพื้นฐานการผลิต (ดิน น้ำ พืช) ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลเกษตรกร และ เศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น โดยใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ จัดทำแผนที่การเกษตรเพื่อบริหารจัดการเชิงรุก (Agri-Map) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกำหนดมาตรการสนับสนุนให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนมาการผลิตที่เหมาะสมตามศักยภาพของพื้นที่และให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น

กรมพัฒนาที่ดินได้สนับสนุนให้เกษตรปรับเปลี่ยนมาผลิตสินค้าเกษตรที่เหมาะสม เช่น การเสนอทางเลือกในการผลิตพืชที่เหมาะสม การปศุสัตว์ การเลี้ยงสัตว์น้ำ การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม การทำเกษตรผสมผสาน เป็นต้น ซึ่งจากการติดตามประเมินผลพบว่าการปรับเปลี่ยนสินค้าเกษตรให้มีความเหมาะสม สามารถเพิ่มรายได้ได้มากกว่าการปลูกข้าว (ผลตอบแทน 500 - 700 บาท/ไร่) ตัวอย่างเช่น ปรับเปลี่ยนจากข้าวเป็นอ้อยโรงงาน ได้ผลตอบแทนเฉลี่ยในปีที่ 1 จำนวน 3,093 บาท/ไร่ มันสำปะหลังได้ผลตอบแทนเฉลี่ย ปีละ 5,600 บาท/ไร่ เกษตรผสมผสาน ได้ผลตอบแทนเฉลี่ย ปีละ 8,000 บาท/ไร่ เป็นต้น





ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

"การบริหารจัดการน้ำของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา"
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น

การบริหารจัดการน้ำเพื่อช่วยลดความเดือนร้อนของประชาชนในพื้นที่ โดยทำงานแบบบูรณาการในทุกภาคส่วน ตั้งแต่ระดับบุคคล หมู่บ้าน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ในการบริหารจัดการใน 3 มิติ "การกักเก็บ การป้องกัน การระบาย" ดังนี้

1) การกักเก็บ - การส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีถังเก็บน้ำสำรองตามสภาพพื้นที่ และกิจกรรมการต่าง เช่น โครงการ "ขุดดินแลกน้ำ" รองรับน้ำเพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำในการอุปโภคบริโภค และเพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืน

2) การป้องกัน โดยการจัดการแยกเป็นเขตเมือง เขตอุตสาหกรรม เขตเกษตรกรรมและพื้นที่ลุ่มต่ำ

3) การระบาย โดยแยกเป็นแผนระยะสั้น เช่น การขุดลอกคูคลองต่างๆ และระยะยาวโดยร่วมกับกรมชลประทานในการจัดทำโครงการสร้างคลองระบายน้ำหลากบางบาล-บางไทร

โครงการดังกล่าวทำให้มีพื้นที่กักเก็บน้ำ และระบบสำรองน้ำไว้ใช้ในช่วงฤดูแล้ง การป้องกันน้ำท่วมในเขตอุตสาหกรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ ลดความเสียหายของผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกร เพิ่มศักยภาพในการระบายน้ำ ซึ่งช่วยลดปัญหาอุทกภัยในเขตภาคกลาง และลดปริมาณน้ำที่จะลงไปสู่จังหวัดปทุมธานี นนทบุรี กรุงเทพฯ และปริมณฑลอีกด้วย

แนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการยกระดับงานบริการสู่ความเป็นเลิศ

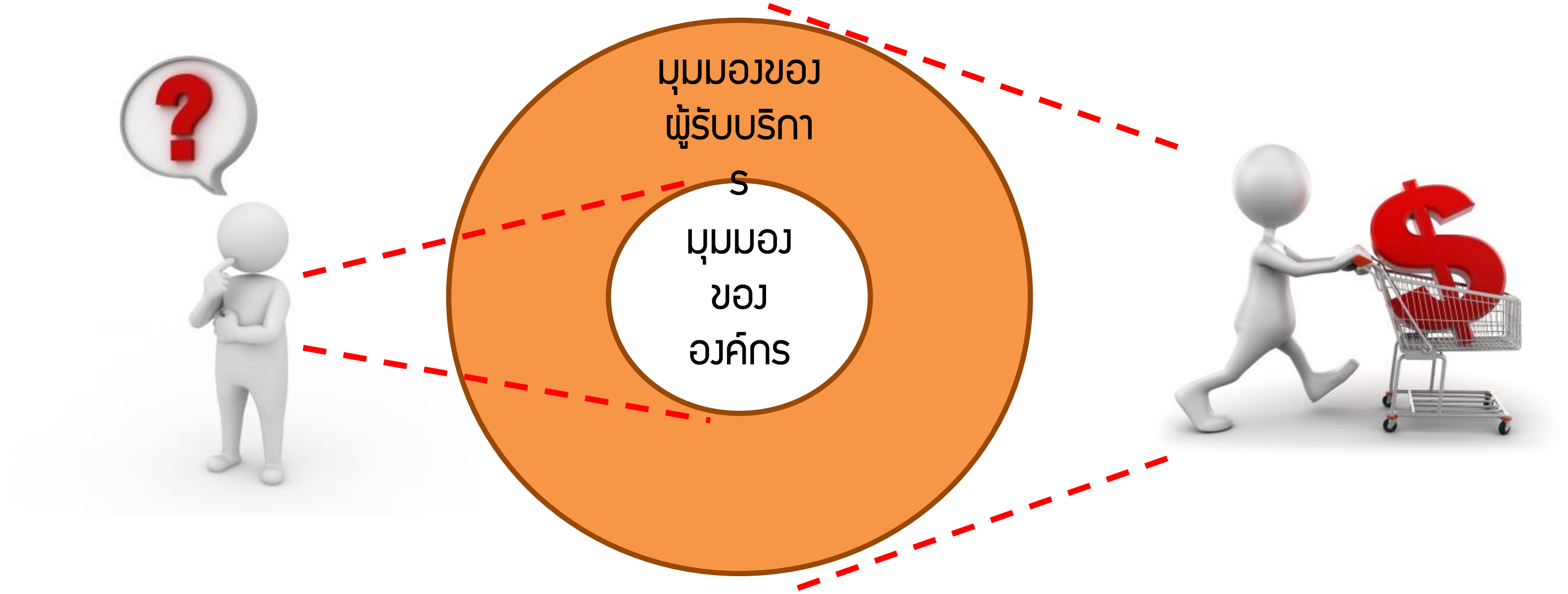
STEP 1	กำหนดนโยบาย/ส่งเสริมให้หน่วยงานภายในทดลอง/พัฒนา/สร้างนวัตกรรมในการทำงาน/การให้บริการ
STEP 2	จัดให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ค้นหา Best Practice และขยายผลให้เกิดมาตรฐานการบริการ
STEP 3	บูรณาการกระบวนการทำงาน/การบริการ/ระบบสารสนเทศกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
STEP 4	ปรับปรุง (PDCA) อย่างต่อเนื่องจนเกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

STEP 1: กำหนดนโยบาย/ส่งเสริมให้หน่วยงานภายในทดลอง/พัฒนา/สร้างนวัตกรรมในการทำงาน/การให้บริการ

โอกาสในการพัฒนาเกิดจาก
การจับคู่กันของ**ความต้องการ**ของผู้รับบริการที่ยังไม่ถูกตอบสนอง

กับการแก้ปัญหาที่**ตอบสนอง**ความต้องการนั้น

มองจากมุมของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เข้าใจความต้องการ และความคาดหวัง

+

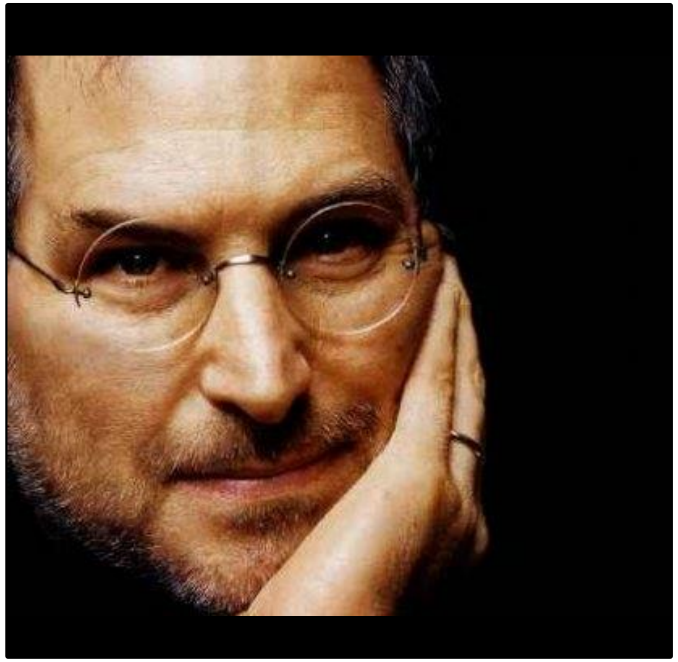
ความคาดหวัง
(Expectation)

0

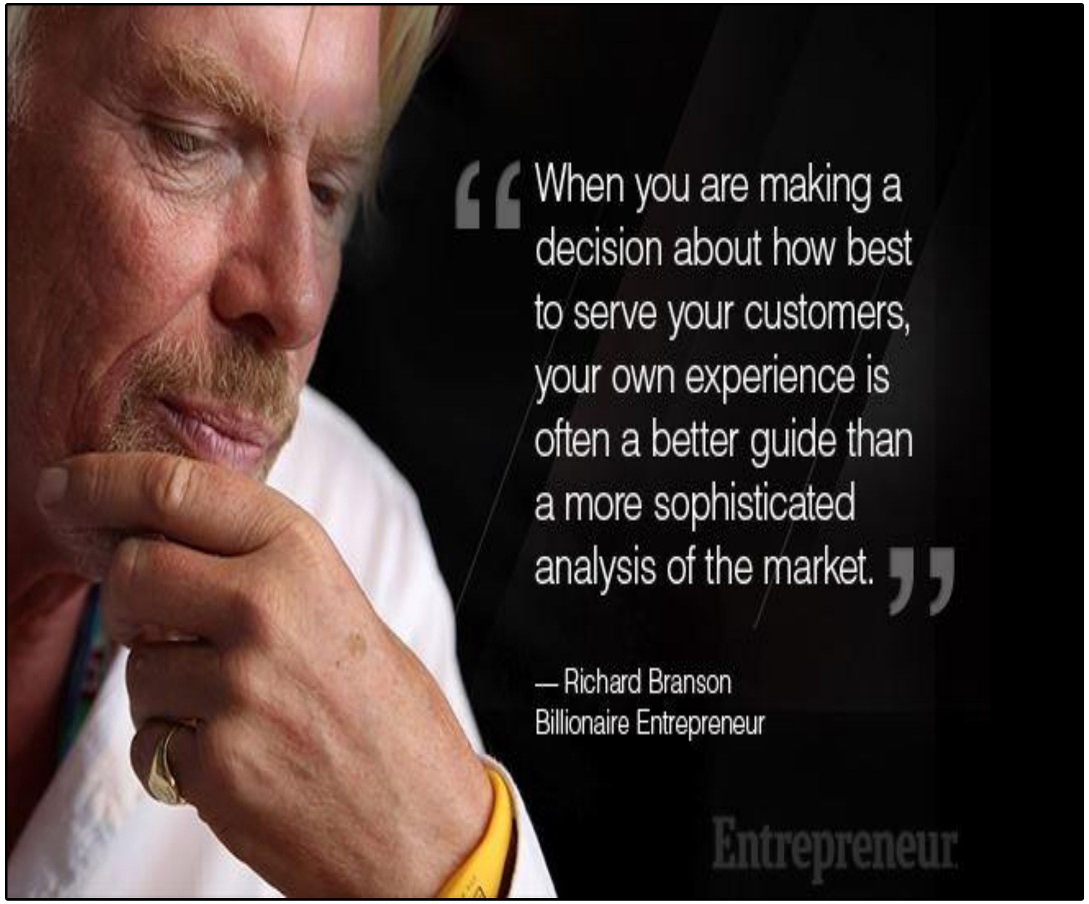
ความต้องการ (Needs)

–

ความท้าทายของการตอบสนอง Expectation



You can't just ask customers what they want and try to give that to them. By the time you get it built, they will want something new.



Dtac

ทำงานด้วย “ตีน” Genchi Genbusu

Google เก็บรวบรวม และใช้ข้อมูลอะไรของเราบ้าง ?

สิ่งที่คุณทำ

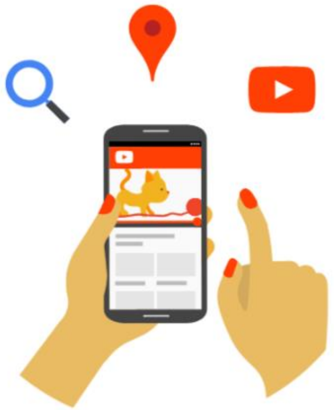
เวลาใช้บริการของเรา ตัวอย่างเช่น ค้นหาใน Google ขอเส้นทางใน Google Maps หรือดูวิดีโอ YouTube เราจะรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้เราสามารถให้บริการคุณได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจรวมไปถึง

- สิ่งที่คุณค้นหา
- เว็บไซต์ที่คุณเข้าชม
- วิดีโอที่คุณดู
- โฆษณาที่คุณคลิกหรือแตะ
- ตำแหน่งของคุณ
- ข้อมูลอุปกรณ์
- ที่อยู่ IP และข้อมูลคุกกี้

สิ่งที่ทำให้คุณเป็น "คุณ"

เมื่อคุณลงชื่อสมัครใช้บัญชี Google เราจะเก็บข้อมูลพื้นฐานที่คุณให้ไว้กับเรา ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลต่อไปนี้:

- ชื่อ
- ที่อยู่อีเมลและรหัสผ่าน
- วันเกิด
- เพศ
- หมายเลขโทรศัพท์
- ประเทศ



สิ่งที่คุณสร้าง

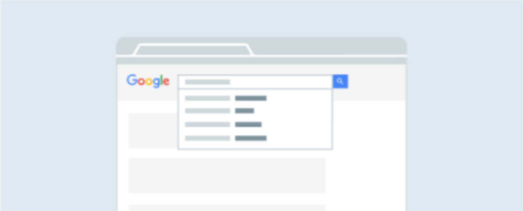
หากคุณลงชื่อเข้าใช้ด้วยบัญชี Google เราจะเก็บและปกป้องสิ่งที่คุณสร้างโดยใช้บริการของเรา ซึ่งอาจรวมถึง

- อีเมลที่คุณส่งและรับใน Gmail
- ผู้ติดต่อที่คุณเพิ่ม
- กิจกรรมในปฏิทิน
- รูปภาพและวิดีโอที่คุณอัปโหลด
- เอกสาร ชีต และสไลด์ในไดรฟ์

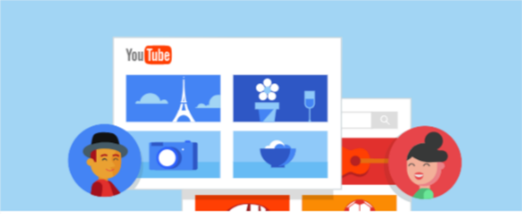
ข้อมูลจะช่วยปรับปรุงบริการของ Google ได้อย่างไร

เราใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์กับคุณมากยิ่งขึ้นในลักษณะต่างๆ ต่อไปนี้

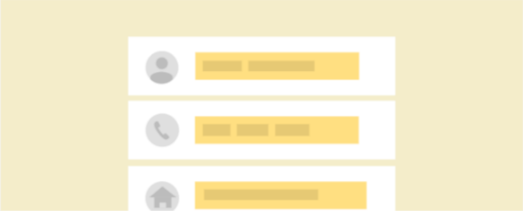
Google Maps ช่วยให้คุณไปถึงสถานที่ที่ต้องการเร็วขึ้นได้อย่างไร →



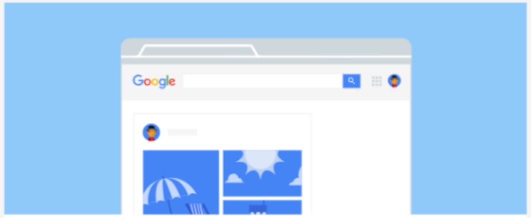
Google เติมข้อความอัตโนมัติในการค้นหาของคุณได้อย่างไร →



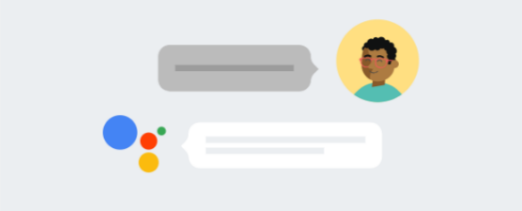
YouTube ค้นหาวิดีโอที่คุณอยากดูอย่างไร →



Chrome ช่วยเติมข้อมูลในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนได้อย่างไร



Google Search ช่วยให้คุณค้นหาข้อมูลของคุณเองได้อย่างไร

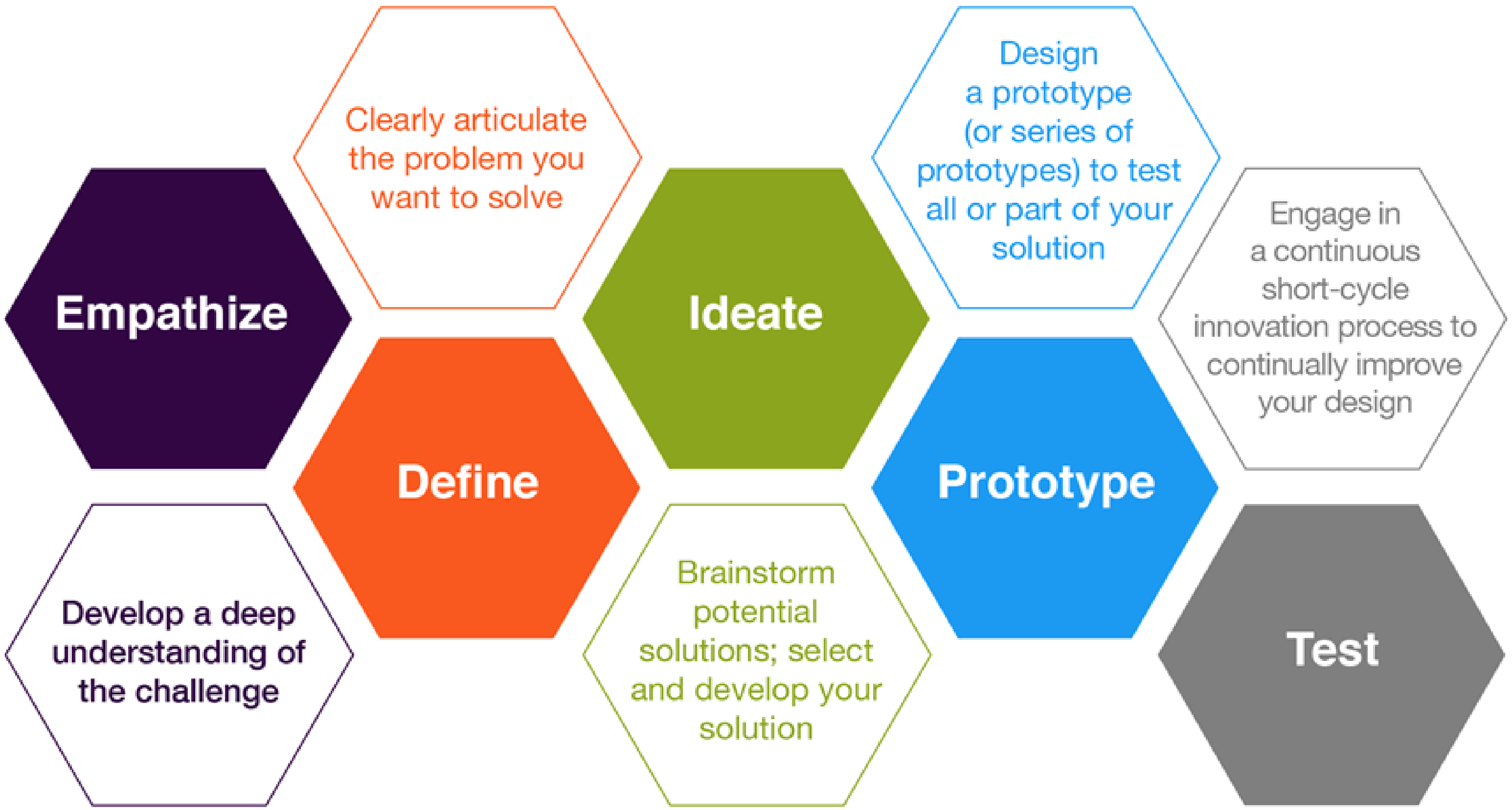


Google Assistant ช่วยคุณทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างไร

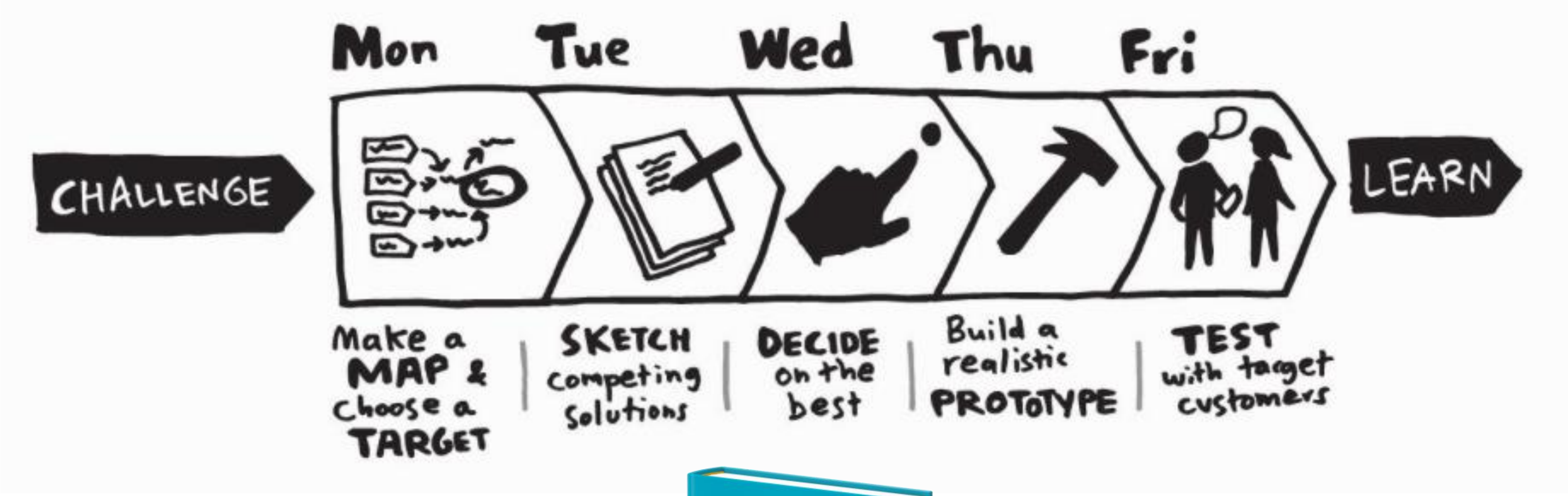
ข้อร้องเรียนคือของขวัญจากลูกค้า

- ได้มาฟรี ๆ
- เราไม่ต้องร้องขอ
- บอกในสิ่งที่เราไม่คาดคิด
- เจาะจงในจุดที่แก้ไขความทุกข์ให้ลูกค้าได้
- บางครั้งเราจะได้ข้อมูลของคู่แข่ง/คู่เทียบด้วย
- เปิดโอกาสให้เราสร้างความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัว
- ถ้าลูกค้ายังร้องเรียน แปลว่าเขายังให้โอกาสเราแก้ไข

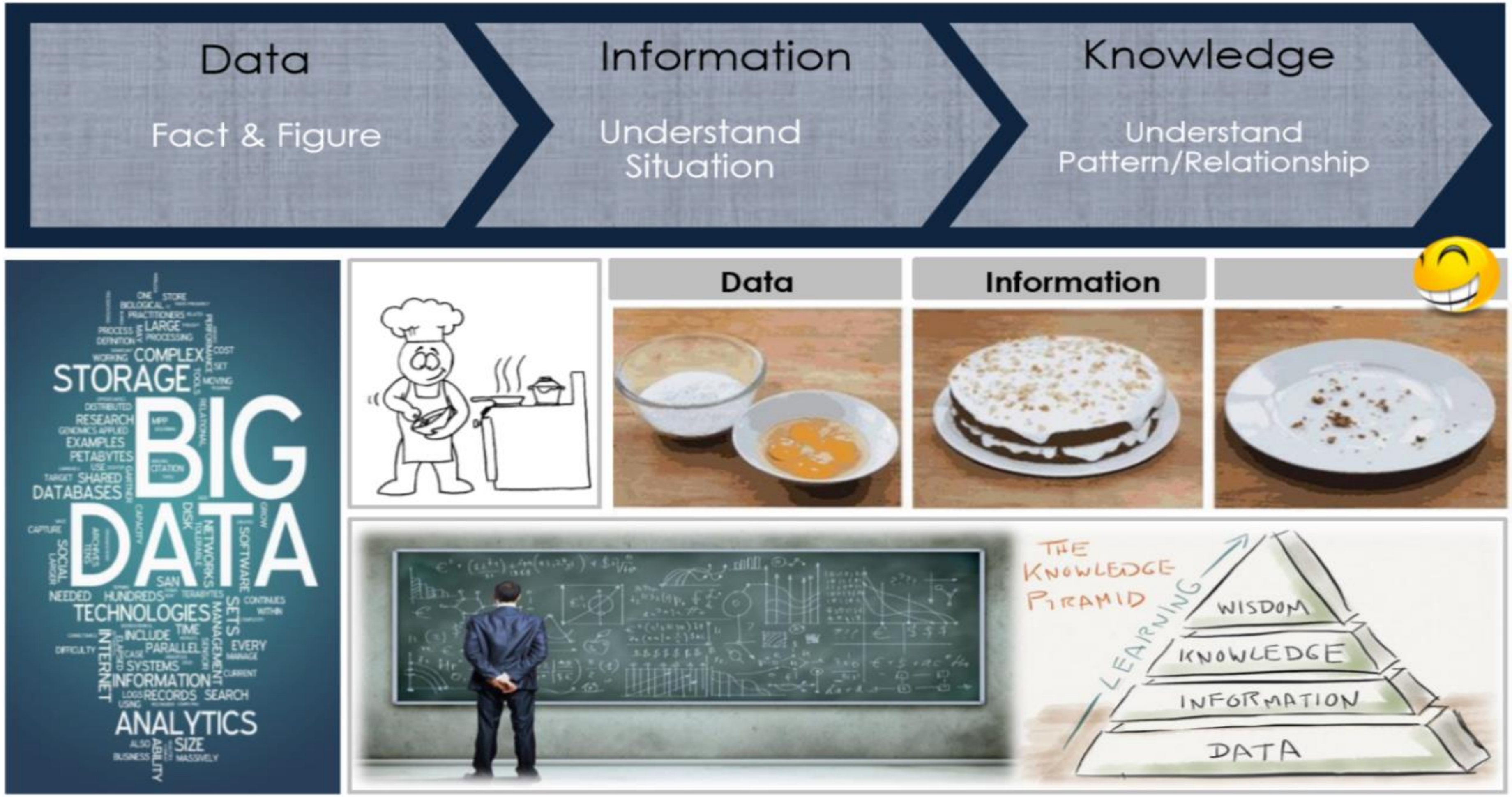
Design Thinking



Google Sprint



STEP 2: จัดให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ค้นหา Best Practice และขยายผลให้เกิดมาตรฐานการบริการ



วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ

วิเคราะห์ผล

- ผลเทียบแผน
- อะไรกำลังเกิดขึ้น

Best Practice

- หน่วยไหนดีที่สุด
- วิธีไหนดีที่สุด
- หาวิธีที่ดีที่สุดยังไง ?

คาดการณ์ผล

- ผลจะเป็นยังไง
- จะบรรลุเป้าหรือไม่
- จะปรับปรุงยังไง ?

โอกาสปรับปรุง

- โอกาสปรับปรุง/นวัตกรรม
- จัดลำดับความสำคัญ
- นำไปปฏิบัติอย่างไร ?

ความรู้

TOTAL ENTERPRISE SOLUTION BIZVALUES

การเรียบเรียงความรู้

Capture รวบรวมความรู้	▪ รวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆทั้งภายใน/ภายนอกองค์การ
Analysis วิเคราะห์ความรู้ที่รวบรวมมา	▪ แยกแยะ แตกประเด็น จัดระเบียบ
Validation ตรวจสอบความถูกต้อง	▪ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/ความรู้ที่รวบรวมมา
Modelling สร้างเป็นรูปแบบองค์ความรู้	▪ สร้าง Pattern/Model ▪ จัดรูปแบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน

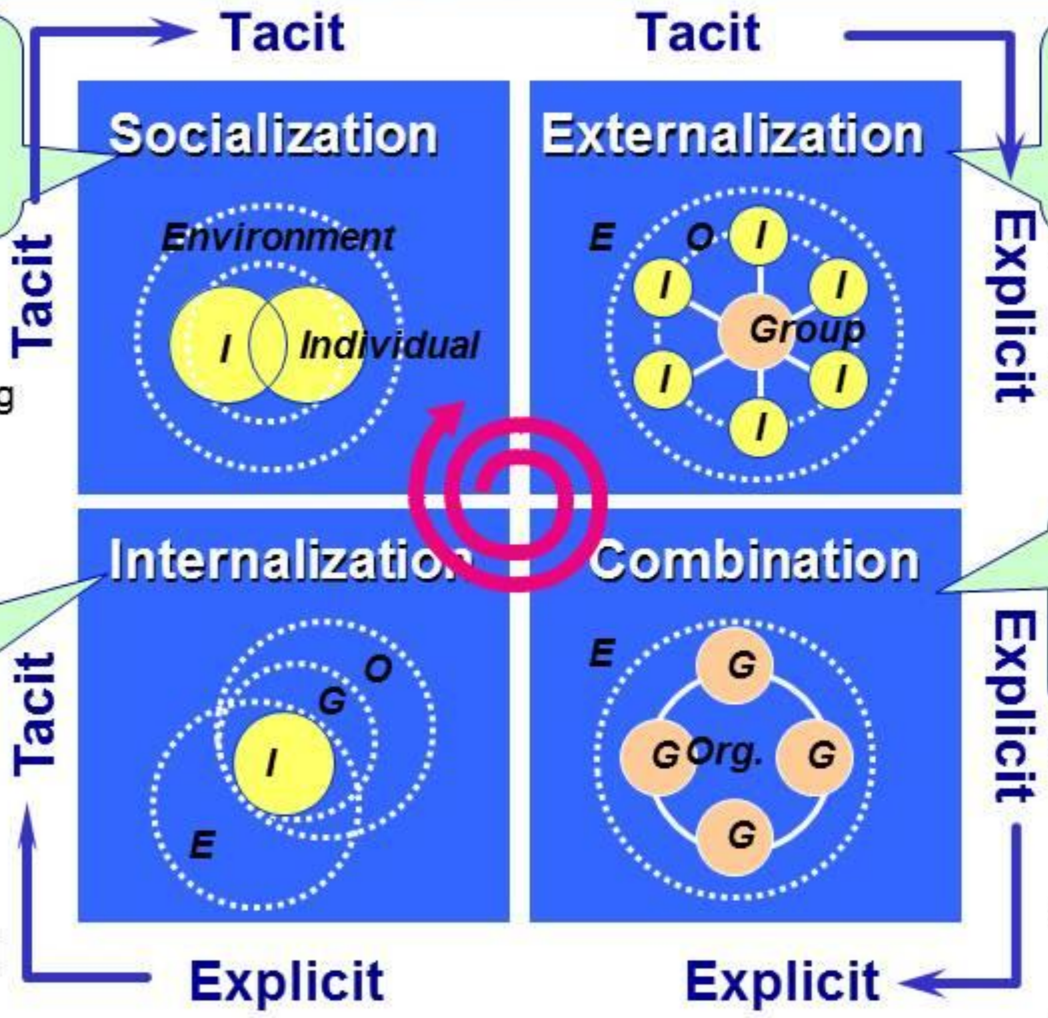
Organizational Knowledge Creation Process
SECI Model

Sharing and creating tacit knowledge through direct experience (Empathizing)

1. Perceiving reality as it is from activities
2. Empathizing, resonating, recognizing and foreseeing
3. Transferring tacit knowledge

Learning and acquiring new tacit knowledge in practice (Practicing)

9. Embodying explicit knowledge through experimenting, hypothesis testing and reflection
10. Contemplation in action



I = Individual, G = Group,
O = Organization, E = Environment

© Nonaka I., H. Takeuchi & N. Konno

Articulating tacit knowledge through dialogue and reflection (Conceptualizing)

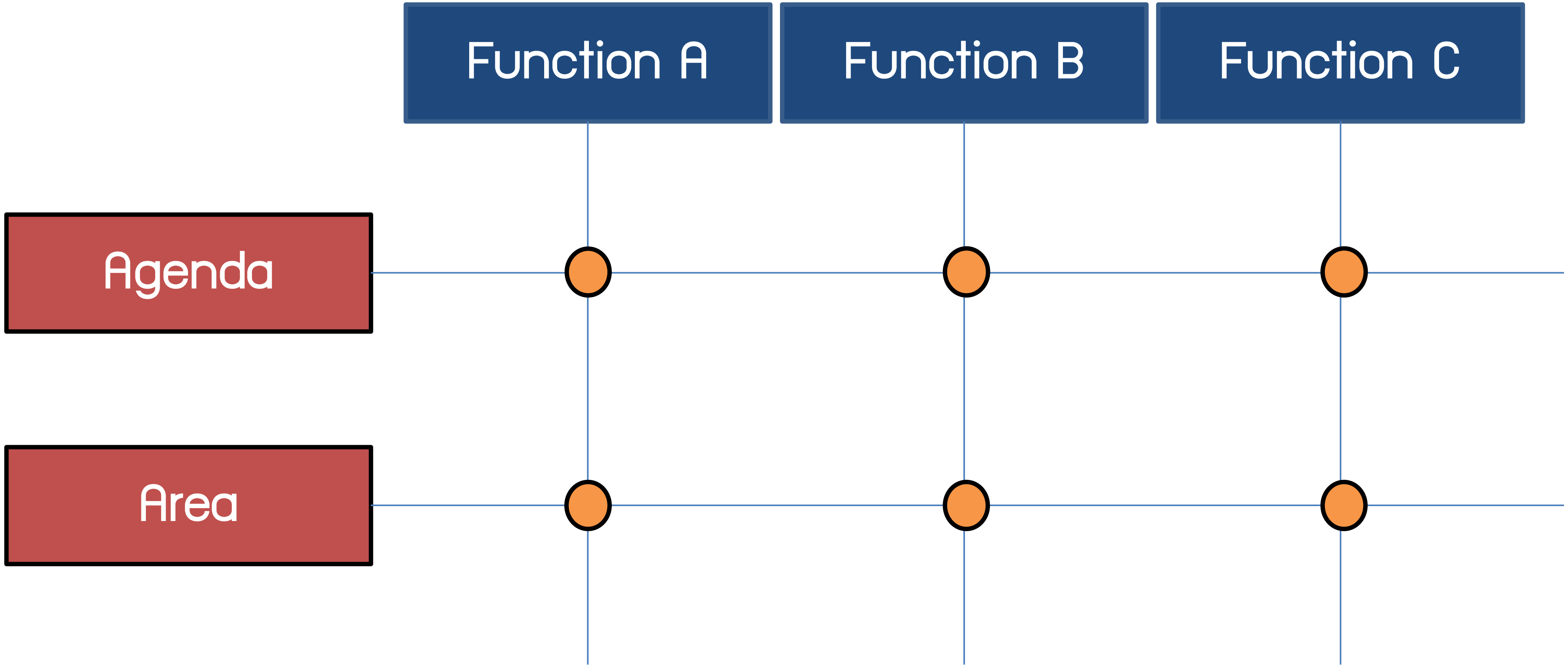
4. Articulating tacit knowledge using symbolic language
5. Translating tacit knowledge into a concept or prototype

Systemizing and applying explicit knowledge and information (Modeling)

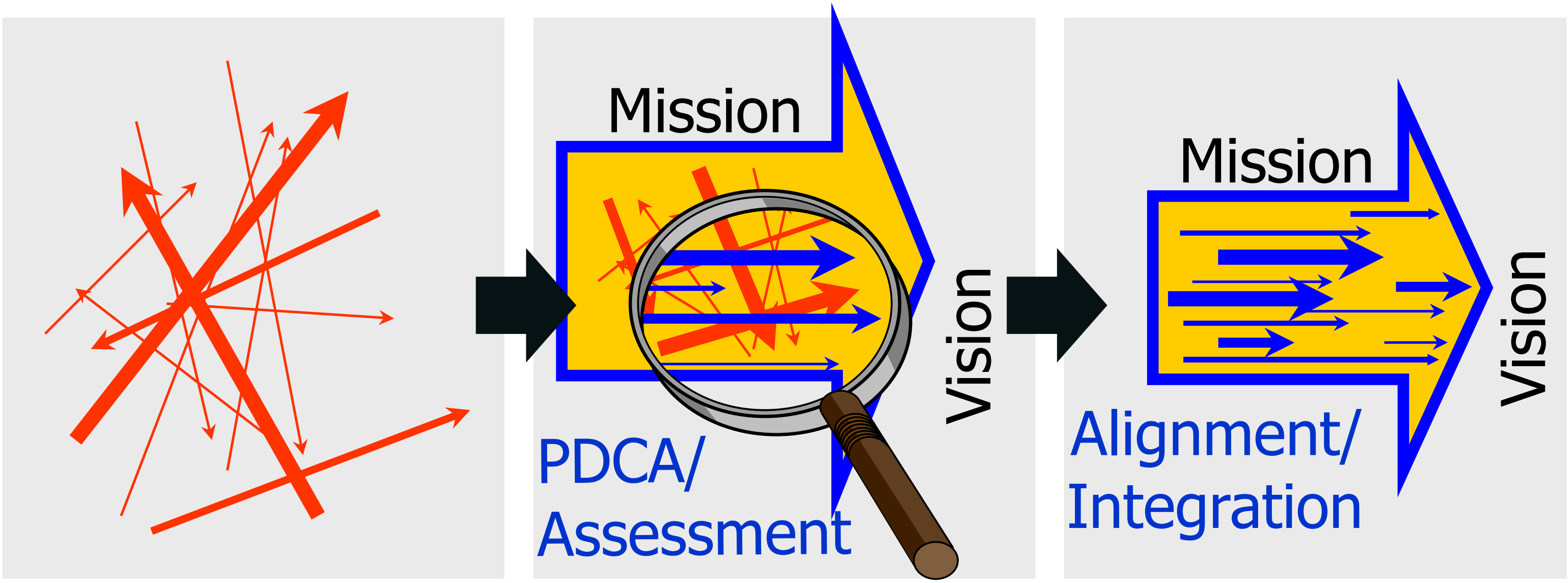
6. Creating relationship and hypothesis among concepts; modeling, prototyping
7. Communicating and sharing explicit knowledge
8. Editing and systemizing explicit knowledge

Copyright 2012 Nonaka, I.

STEP 3: บูรณาการกระบวนการทำงาน/การบริการ/ระบบสารสนเทศกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



STEP 4: ปรับปรุง (PDCA) อย่างต่อเนื่องจนเกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ



รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ (Thailand Public Service Awards)

สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง **"บริการด้วยใจ"**

ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

เจตนารมณ์

เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ

ที่มา: สำนักงานกพร.

การสมัครขอรับรางวัลฯ สาขาบริการภาครัฐแห่งชาติที่ผ่านมา

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อมอบรางวัลและเป็นการเชิดชูเกียรติ เป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่ปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

สถิติการส่งสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (ผลงาน)

ปี	กรม	จังหวัด	สถาบันอุดมศึกษา	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน	รวม
2546	169	0	-	-	-	169
2547	164	121	-	-	-	285
2548	74	113	1	-	-	187
2549	97	157	15	-	-	254
2550	51	58	8	16	-	133
2551	40	111	11	10	-	172
2552	51	81	21	9	-	162
2553	104	141	44	12	-	301
2554	92	162	48	17	-	314
2555	107	128	27	10	-	275
2556	177	92	33	8	12	322
2557	181	71	29	10	25	316
2558	195	25	24	7	18	269
2559	337	5	37	23	26	428
2560	271	2	34	11	22	340
2561	263	11	26	9	27	336
2562	390	22	37	10	78	537

ที่มา: สำนักงานกพร.

ตลอด 14 ปี ที่ผ่านมา มีผลงานที่หน่วยงานรัฐได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการและส่งสมัครขอรับรางวัลฯ กว่า 3,000 ผลงาน ที่ครอบคลุมทั้งทางด้านสาธารณสุข เกษตร สังคม เศรษฐกิจ และมีวิธีการพัฒนาบริการในหลากหลายรูปแบบ อาทิ

- --> กำหนดมาตรฐานบริการเดียวกันทั่วทุกหน่วยบริการสาขา
- --> การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- --> พัฒนาระบบ IT ในการให้บริการ
- --> ให้บริการเชิงรุก เพิ่มช่องทางบริการที่หลากหลาย
- --> สร้างสรรค์งานบริการรูปแบบใหม่ ๆ

ประเภทรางวัลฯ สาขาบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2562

1. **ประเภทนวัตกรรมการบริการ**
   เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

2. **ประเภทพัฒนาการบริการ**
   เพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

3. **ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ**
   เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการสาขา/พื้นที่

4. **ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ**
   เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

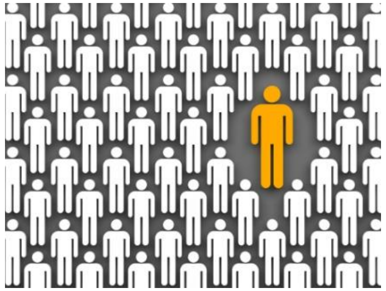
5. **ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ**
   เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลักของตนเอง

ที่มา: สำนักงานกพร.

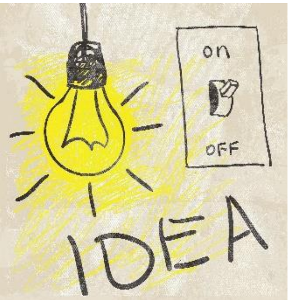
หลักเกณฑ์พิจารณาความเป็นเลิศของการพัฒนาการบริการ

โครงการที่สำคัญ
คือโครงการที่แก้ปัญหาที่สำคัญได้

เอกลักษณ์ของพื้นที่
สร้างเอกลักษณ์ของโครงการ



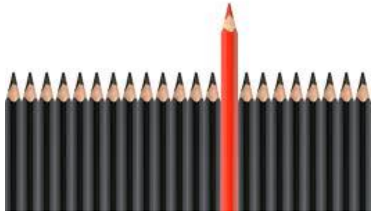
ริเริ่มสร้างสรรค์= คุณค่าที่เพิ่มขึ้น



Copyright © 2015 KITTINAT PANOMRIT

เข้าใจปัจจัยความสำเร็จ
สร้างมิติที่หลากหลายให้โครงการ

ผลลัพธ์ แตกต่าง ชัดเจน
สร้างความโดดเด่น



ความสำเร็จที่ดี
ต้องยั่งยืน และขยายผลได้

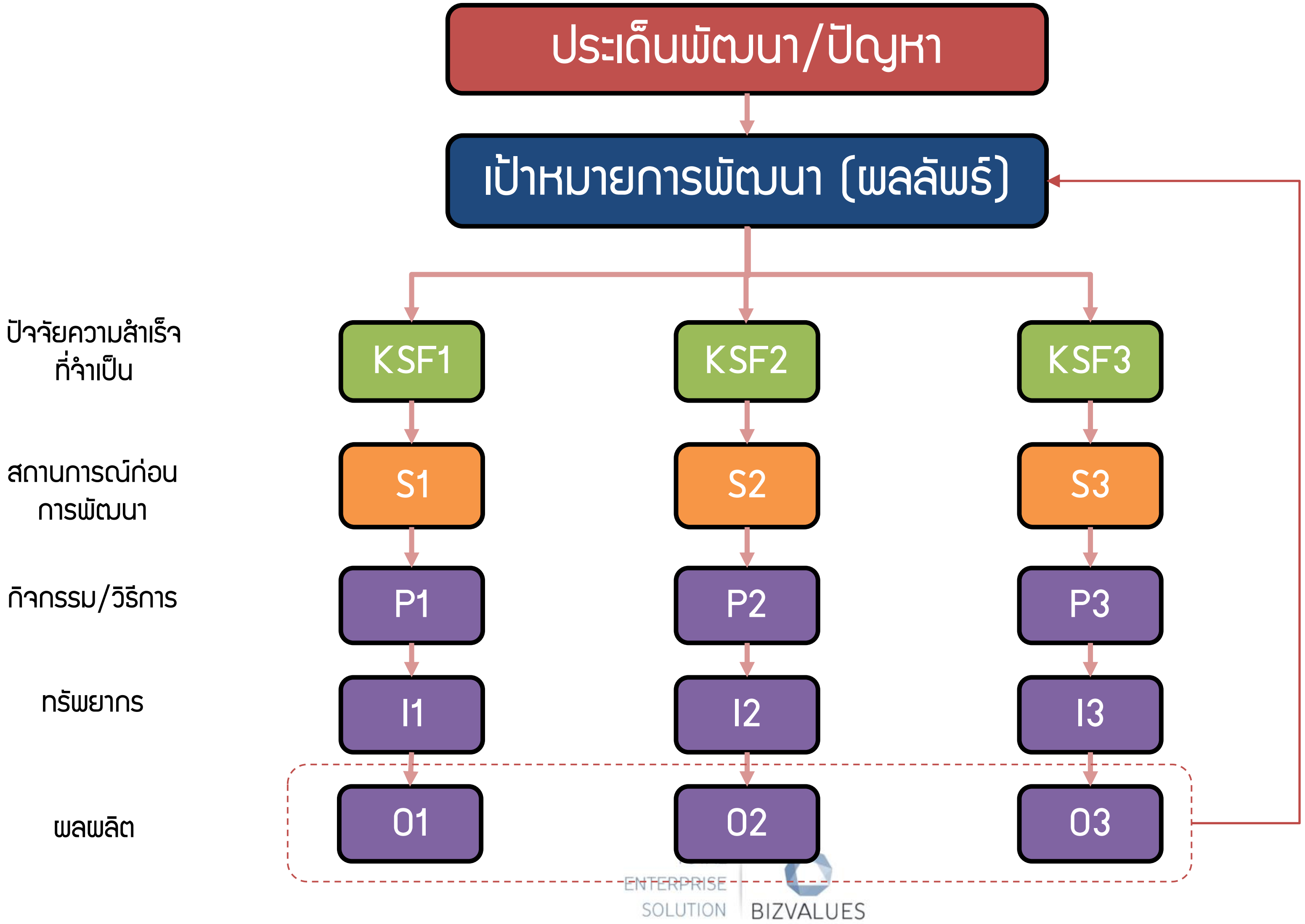
ปฏิทินการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ พ.ศ.2562

ที่มา: สำนักงานกพร.

แผนการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐฯ

STEP 1	สรุปผลงานประจำปี/เก็บรวบรวมข้อมูล/บทเรียนสนับสนุนผลงานสม่ำเสมอ
STEP 2	คัดเลือกผลงานที่โดดเด่น เป็น Best Practice
STEP 3	จัดเตรียมร่างรายงานแสดงผลงาน / ทวนสอบข้อมูลให้ครบถ้วน
STEP 4	ส่งผลงานสมัครขอรับรางวัล

การค้นหา และสรุป Best Practice การพัฒนาการบริการ



TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION

BIZVALUES

www.facebook.com/BIZVALUES

KITTINAT PANOMRIT

: @slv4981v

: kittinat77@gmail.com