



1. ชื่อองค์ความรู้ ระบบการนำเสนอขอรับรางวัลบริการภาครัฐสัมฤทธิ์ผล
2. ชื่อเจ้าของความรู้ นางวิภาวี นิยมสมิต นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
3. องค์ความรู้ที่บ่งชี้ หมวด 8 เทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง (เป็นบุคลากรที่ทันสมัย พัฒนาองค์กร)
4. ที่มา และความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้

การเขียนผลงานทางวิชาการเพื่อเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นการเขียนผลงานเพื่อนำเสนอถึงกระบวนการในการพัฒนางานบริการของหน่วยงาน ที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ รางวัลบริการภาครัฐ เป็นรางวัลที่สำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาบริการจากภาครัฐสู่ประชาชน ที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ ตราสัญลักษณ์ของรางวัลเลิศรัฐ เป็นรูปสองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ โดยมีความหมายคือ สองมือสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ และใจสีแดงเป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการของประชาชน หน่วยงานผู้มอบรางวัลเลิศรัฐ ได้แก่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

หากหน่วยงานใดได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีการพัฒนางานบริการที่โดดเด่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดแก่ประชาชน โดยมีผลกระทบแสดงให้เห็นผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม ดังนั้นความสำคัญของการนำเสนอผลงานในรูปแบบการเขียนงานวิชาการเพื่อเสนอขอรับรางวัลบริการจึงเป็นการเชิดชูเกียรติหน่วยงานในด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ

กรมการพัฒนาชุมชน มีการเขียนผลงานเพื่อเสนอขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ปี 2562 หลาย ๆ ขั้นตอนของการเขียนผลงานฯ มีความยากง่ายในการนำเสนอแตกต่างกัน จึงเป็นเหตุผลที่ผู้เขียนงานบริการภาครัฐควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ จึงเป็นที่มาของการจัดการความรู้ “ระบบการนำเสนอขอรับรางวัลบริการภาครัฐสัมฤทธิ์ผล” โดยมุ่งหวังให้การนำเสนอผลงานในการขอรับรางวัลบริการภาครัฐในปีต่อไป ประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

5. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหาที่พบในการเขียนงานบริการภาครัฐ มีตั้งแต่กระบวนการเริ่มแรก ไปจนกระทั่งสิ้นสุดการเสนอขอรับรางวัล ดังนี้

5.1 ขั้นเตรียมการพัฒนาระบบงานบริการตามภารกิจของกรม : กรมการพัฒนาชุมชนควรมีการวางแผน และกำหนดรูปแบบ กระบวนการ และรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน ในการพัฒนางานบริการ ล่วงหน้าเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี

5.2 ขั้นการนำเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ : การนำเสนอกระบวนการพัฒนาให้ตรงกับโจทย์การเขียนงานบริการ ควรนำเสนอเป็นลำดับขั้นตอนให้ชัดเจน เช่น ขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการนำเสนอผลงาน ขั้นการตรวจสอบผลงานก่อนการนำเสนอ และขั้นตอนในการนำเสนอผลงาน

5.3 การเสนอแนวความคิดไม่เชื่อมโยงกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่กำหนด : ควรเขียนเชื่อมโยงให้เห็นถึงผลลัพธ์การพัฒนางานบริการโดยสื่อให้เห็นถึงประโยชน์ของการพัฒนางานบริการในระดับมหภาคเพื่อให้เชื่อมโยงกับรูปแบบผลกระทบตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)

5.4 จัดทำแผนผัง Model การนำเสนอที่น่าสนใจ : การนำเสนอผลงานโดยรูปแบบโมเดลแผนผัง กระบวนการดำเนินงานตั้งแต่การนำเสนอประเด็นปัญหา กระบวนการแก้ไขปัญหา ผลผลิต ผลลัพธ์ของกระบวนการพัฒนา จะช่วยลดระยะเวลาในการทำความเข้าใจผลงานที่นำเสนอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอก ซึ่งไม่มีความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาของงานของกรมการพัฒนาชุมชนให้สามารถเข้าใจได้รวดเร็วและกระชับยิ่งขึ้น

6) ประโยชน์ขององค์ความรู้

ประโยชน์ต่อบุคลากรภาครัฐ บุคลากรภาครัฐสามารถนำองค์ความรู้ เทคนิคในการเขียนงานวิชาการ งานบริการภาครัฐ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานตามภารกิจ การเตรียมการข้อมูลเพื่อเขียนผลงานอื่นๆ เพื่อเสนอขอรับรางวัลเชิดชูเกียรติอื่น ๆ

ประโยชน์ต่อหน่วยงาน องค์กร หน่วยงาน องค์กร ที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งได้โดดเด่น เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ และการนำเสนอผลงานเพื่อให้ได้รับรางวัลเป็นวิธีการเชิดชูเกียรติหน่วยงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคม

7) เทคนิคในการปฏิบัติงาน

ในการเขียนงานเพื่อนำเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ หากเป็นการเขียนตอบตามโจทย์ที่กำหนดก็สามารถนำเสนอข้อมูลได้เบื้องต้น แต่เทคนิค วิธีการในการนำเสนอผลงานเพื่อให้เป็นผลงานบริการภาครัฐที่ดีมีดังนี้

7.1 ชั้นเตรียมการ

- 1) ควรมีการวางแผนพัฒนางานบริการของกรมการพัฒนาชุมชนซึ่งส่งผลต่อผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ และเห็นผลชัดเจนในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี
- 2) ในกระบวนการพัฒนางานบริการควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก่อนและหลังการพัฒนางานบริการ
- 3) ควรมีการจัดเก็บหลักฐานเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ

7.2 ชั้นการเขียนผลงานเพื่อเสนอขอรับรางวัลฯ

- 1) เลือกเขียนผลงานจากการพัฒนาระบบงานจริง ส่งผลเป็นรูปธรรมต่อผู้รับบริการ เช่นสามารถลดระยะเวลา ขั้นตอน การให้บริการได้ชัดเจน โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนางานบริการ
- 2) อ่านหลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ให้เข้าใจ เทคนิค การเขียนงานบริการภาครัฐแต่ละปีจะมีโจทย์แตกต่างกัน โจทย์แต่ละข้อจะกำหนดค่าคะแนนแตกต่างกัน
- 3) เตรียมข้อมูลสำหรับการเขียนงานวิชาการ ให้พร้อม เช่น ปัญหาของงาน สาเหตุของการพัฒนางาน กระบวนการพัฒนาการให้บริการ ประโยชน์ที่ได้รับ (เขียนให้เห็นประโยชน์ในระดับปัจเจกถึงระดับมหภาค นำเสนอโดยข้อมูลเชิงปริมาณ)
- 4) เตรียมหลักฐานที่ได้จากกระบวนการพัฒนางานบริการเช่น สรุปลำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการก่อนและหลังการพัฒนางานบริการ แบบสำรวจความต้องการให้พัฒนางานบริการอื่น ๆ เพื่อต่อยอดงานบริการนี้ เป็นต้น
- 5) ในการเขียนงานบริการต้องเริ่มต้นจากการเขียนปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการหน่วยงาน ซึ่งนำมาสู่การพัฒนางานบริการ
- 6) การเขียนงานวิชาการเพื่อเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ต้องเชื่อมโยงให้เห็นกระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ปัญหา แนวคิด วิธีการในการแก้ไขปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ และผลลัพธ์ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนจากการพัฒนางานบริการ

/7) การเขียน...

7) การเขียน Model Process ซึ่งต้องแสดงให้เห็นชัดเจน 3 ข้อ คือ

- ปัญหา และความสำคัญของปัญหา
- แนวคิด วิธีการพัฒนางานบริการ เพื่อแก้ไขปัญหา
- แสดงผลลัพธ์ของการพัฒนางานบริการก่อนและหลังดำเนินการ ของหน่วยงานต้อง

แสดงให้เห็นชัดเจนถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับก่อนและหลังในความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.3 ขั้นตอนการตรวจสอบและนำเสนอผลงานฯ

1) อ่านทบทวนเนื้อหาการเขียนประเด็นรายงานว่าตรวจสอบคำตอบเชื่อมโยงครอบคลุมทุกประเด็นคำถามหรือไม่ หากขาดประเด็นใด ให้หาข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบถ้วน

2) การเขียนประเด็นรายงานรางวัลบริการภาครัฐควรให้มีข้อมูลเชิงสถิติเปรียบเทียบมากกว่าการเขียนบรรยายเป็นร้อยแก้ว

3) รวบรวมหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องที่อ้างอิงถึงในประเด็นรายงานให้ครบถ้วน

4) แนบสื่อวีดิทัศน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการเพิ่มเติมจากแนวทางฯ ที่กำหนด

5) ตรวจสอบให้แน่ชัดถึงวิธีการ/ช่องทางการสมัครเข้ารับรางวัล และรูปแบบไฟล์ที่ต้องแนบ จำนวนหน้าที่กำหนดไม่เกินกี่หน้า วันที่ที่กำหนดให้สมัคร หากสามารถสมัครได้ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะที่เกิดขึ้นที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ เช่น กรณี Website ล่มในวันสมัครวันสุดท้าย การ Save File เพื่อนำส่งเข้าระบบการรับสมัครไม่ตรงกับแนวทางการรับสมัครฯ ที่กำหนด (เช่นบางครั้งแนวทางฯ กำหนดให้ส่งเป็น File PDF บางครั้งกำหนดให้ส่งเป็น File .doc เป็นต้น)

6) กรณีการสมัครทาง Website ที่กำหนด เมื่อดำเนินการสมัครแล้วเสร็จให้ตรวจสอบบัญชีรายละเอียดงบบหน้าในระบบว่าการสมัครได้รับการ Download สมบูรณ์ ครบถ้วนตามที่กำหนด หรือไม่

ข้อสังเกต

การคัดเลือกผลงานเพื่อเขียนสมัครเข้ารับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ควรมีการวางแผนเตรียมการล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี เพื่อจัดเก็บหลักฐานเชิงประจักษ์ตามที่กล่าวไว้ในประเด็นการเขียนรายงานฯ
