



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ
กรมควบคุมโรค

โดย

นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล
นางสาวอัญชลี สุกธิประภา

กองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน
กรมควบคุมโรค



สารบัญ

บทคัดย่อ.....	๓
บทที่ ๑ บทนำ	๔
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๔
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย.....	๕
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย.....	๕
๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย.....	๕
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring).....	๗
๒.๒ แนวคิดการเยี่ยมเสริมพลัง.....	๘
๒.๓ แนวคิดการให้คำปรึกษา.....	๙
๒.๔ แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing).....	๑๐
๒.๕ รางวัลเลิศรัฐ	๑๑
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๒
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย	๑๔
๓.๑ กลุ่มประชากร	๑๔
๓.๒ กลุ่มตัวอย่าง	๑๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๔
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๕
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๖
บทที่ ๔ ผลการวิจัย.....	๑๘
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	๑๘
๔.๒ ผลการประเมินระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค.....	๒๐
๔.๓ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก	๒๓
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๒๔
๕.๑ ลักษณะส่วนบุคคล.....	๒๔
๕.๒ ความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบฯ.....	๒๔
๕.๓ ผลการพัฒนารูปแบบฯ.....	๒๔
๕.๔ อภิปรายผลการวิจัย.....	๒๕
๕.๕ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	๒๖

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	๒๗
ภาคผนวก ก แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ.....	๒๘
ภาคผนวก ข แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	๖๑
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	๖๔

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลงานรางวัลคุณภาพ ของกรมควบคุมโรค สาขาต่าง ๆ (รางวัลเลิศรัฐ) และเพื่อประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบฯ นำข้อเสนอแนะจากเครือข่ายพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค ที่ทำงานด้านการเขียนผลงานคุณภาพ มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการส่งผลงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กร และบุคลากรที่ทำงานด้านการเขียนผลงานคุณภาพ ของหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน ๘๘ คน และผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพ จำนวน ๑๐ คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๙๘ คน ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย ๔ ส่วนประกอบหลัก ได้แก่ ๑) การเป็นพี่เลี้ยง คัดเลือกจากหน่วยงานที่รับรางวัลคุณภาพ ๒ ครั้งขึ้นไป เพื่อดูแลช่วยเหลือการเขียนผลงานฯ ในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒) การเยี่ยมเสริมพลัง โดยลงพื้นที่รับฟัง จุดเด่น ปัญหา และให้กำลังใจ ๓) คลินิกให้คำปรึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจในเกณฑ์รางวัลคุณภาพ และ ๔) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐระดับดีเด่น เพื่อแนะนำเทคนิคการเลือกผลงาน การเขียนรายงาน ตลอดจนการนำเสนอผลงานสำหรับการรับ site visit ผลการประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบฯ ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สำคัญในด้านพี่เลี้ยงและด้านคลินิกให้คำปรึกษา คือ เพิ่มผู้เชี่ยวชาญภายนอก และ เพิ่มระยะเวลาในการวิพากษ์ผลงาน ด้านเยี่ยมเสริมพลังควรเพิ่มระยะเวลาในการเยี่ยมและลงพื้นที่ให้ทั่วถึง และด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรเพิ่มเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากขึ้น

สรุป การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยที่สามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจในการค้นหาผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่มีผลลัพธ์โดดเด่นของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคได้เพิ่มขึ้น ตลอดจนทำให้เกิดรางวัลระดับดีเด่นในระดับหน่วยงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งมีหน่วยงานที่ไม่เคยรับรางวัลสามารถได้รับรางวัลเพิ่มขึ้นอีกด้วย และสามารถสร้างขวัญกำลังใจ รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) ได้จัดให้มีการมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๔๗ เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนได้เปลี่ยนชื่อเป็น “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” และในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ ได้มีมติเห็นชอบให้มี “รางวัลเลิศรัฐ” (Public Sector Excellence Awards : PSEA) และให้ปรับรางวัลต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร.เป็นสาขาภายใต้รางวัลเลิศรัฐ โดยรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติปรับเป็น “รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ” ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมีมติให้ปรับปรุงประเภทรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการเพื่อให้รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลที่แสดงถึงความเป็นเลิศในแต่ละสาขาประกอบด้วย (๑) รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขการพิจารณาประกอบด้วยรางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่นครบทั้ง ๓ สาขาในปีเดียวกัน และรางวัลเลิศรัฐสาขา (Best of the Best) มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขานั้น ๆ โดยเรียกชื่อว่า “รางวัลเลิศรัฐสาขา....” และ (๒) รางวัลรายสาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ **รางวัลบริการภาครัฐ** จึงเป็นรางวัลที่แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการ และระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

และตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ในฐานะที่ปรึกษาการขับเคลื่อนผลงานรางวัลของกรมควบคุมโรค ได้ลงพื้นที่เยี่ยมเสริมหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ปี ๒๕๖๔ พบว่ามีประเด็นที่สะท้อนจากหลายหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการเขียนผลงานคุณภาพ อาทิ มีบางหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ที่ยังไม่เคยส่งผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัล เนื่องจากเป็นหน่วยงานใหม่มีบุคลากรไม่เพียงพอ บางหน่วยงานส่งผลงานแต่ไม่เคยได้รับรางวัล ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและหมดไฟ และบางหน่วยงานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรใหม่ทุกปีทำให้การเขียนผลงานไม่มีความต่อเนื่อง เป็นต้น นอกจากนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมจากการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

พบประเด็นที่เป็นปัญหาสะท้อนมากที่สุดคือ ส่วนใหญ่กลุ่มพัฒนาองค์กรจะมีบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานทำให้ไม่มีประสบการณ์ในการเขียนผลงาน และไม่มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์การเขียนรายงานเพื่อส่งสมัครรางวัลผลงานคุณภาพ รวมทั้งต้องการให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจัดการระบบให้มีพี่เลี้ยงในการเป็นที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด และมีเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเขียนผลงานคุณภาพอีกด้วย จากเหตุผลดังกล่าว กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงเห็นว่ามีคามจำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน ในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค เพื่อเป็นวิธีการและแนวทางให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น และพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายในกรมฯ มาเป็นพี่เลี้ยงเพื่อเป็นที่ปรึกษา โดยหวังว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นจะทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อเกณฑ์ฯ หรือมีแรงบันดาลใจที่ดีขึ้นต่อการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพ และจะรวบรวมข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนารูปแบบฯ นี้จะได้นำไปปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาต่อเนื่องต่อไป โดยท้ายที่สุดหวังว่ากรมฯ จะมีต้นแบบการดำเนินงานที่ดีจนเกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนเพื่อให้อีกหลาย ๆ หน่วยงานนำไปประยุกต์ใช้ในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพของกรมควบคุมโรค

๑.๒.๒ เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพของกรมควบคุมโรค

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มประชากร คือ เครือข่ายพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค จาก ๔๔ หน่วยงาน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าพัฒนาองค์กร และบุคลากรทำงานด้านการเขียนผลงานคุณภาพ ของหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน ๘๘ คน และผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพอย่างน้อย ๒ ครั้ง จาก ๑๐ หน่วยงาน จำนวน ๑๐ คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๙๘ คน

๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

- ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์ด้านการเขียนผลงานคุณภาพ
- แนวคิดการเป็นพี่เลี้ยง
- แนวคิดการเยี่ยมเสริมพลัง
- แนวคิดการให้คำปรึกษา
- แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ตัวแปรตาม

รูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัล
คุณภาพของกรมควบคุมโรค

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลงานรางวัลคุณภาพ หมายถึง การเขียนผลงานของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เพื่อส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ จากสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้แก่หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง ประกอบด้วย

๑. รางวัลเกียรติยศเลิศรัฐ มอบให้หน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

๒. รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่นครบทั้ง ๓ สาขา คือ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) สาขาบริการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในปีเดียวกัน

๓. รางวัลเลิศรัฐรายสาขา มอบให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่น ประกอบด้วย สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) สาขาบริการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ กรมควบคุมโรคมีรูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลงานรางวัลคุณภาพ

๑.๖.๒ หน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการเขียนผลงานคุณภาพของหน่วยงาน

บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ทีมวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑ แนวคิดการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)

๒.๒ แนวคิดเยี่ยมเสริมพลัง

๒.๓ แนวคิดการให้คำปรึกษา

๒.๔ แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

๒.๕ รางวัลเลิศรัฐ

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)

๒.๑.๑ ความเป็นมาและความหมายของการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)

ความหมายของการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) คือผู้ที่ส่งเสริมและช่วยเหลือผู้เข้าใหม่ (Mentee) ด้วยความพยายามอย่างที่สุด จนกระทั่งให้มั่นใจและสามารถทำงานได้ในสภาวะการทำงานใหม่ได้ (Simmons, ๑๙๘๘) ในขณะที่ Moton-Cooper (๒๐๐๐) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบทบาทของผู้ให้การสนับสนุนการเรียนรู้ในการพัฒนาบุคลากร ไว้ว่า Mentor คือผู้ที่ส่งเสริมบุคลากรได้พัฒนา มีความสัมพันธ์ลักษณะพลวัต (Dynamics) มีความผูกพันกัน ช่วยเหลือในการพัฒนาทางวิชาชีพ ผ่านเครือข่ายทางอาชีพ

Mentor ว่า A wise and trusted counselor or teacher (ศุภวรรณ ศรีเกตุ, ๒๕๕๒ : ๘ อ้างอิงจากอุไรวรรณ อยู่ชา, ๒๕๕๒) ระบบพี่เลี้ยงถูกนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กร โดยความหมายของระบบพี่เลี้ยงที่ใช้คือเป็นกระบวนการที่องค์กรจัดให้บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่าทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่าให้สามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยองค์กรจะเรียกบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวว่า Menter และเรียกบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาว่า Mentee โดยบทบาทของพี่เลี้ยงประกอบด้วย การฝึกอบรม (Coaching) การให้คำปรึกษา (Counseling) และการสนับสนุน (Sponsoring) กล่าวคือ พี่เลี้ยงที่มีบทบาทเป็นครูฝึกจะมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรใหม่ เป็นผู้อธิบายเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานและวิธีการแก้ไข พี่เลี้ยงที่มีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา จะมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยให้บุคลากรใหม่มีความมั่นใจในตนเองสูงขึ้น ส่วนพี่เลี้ยงที่มีบทบาทในฐานะผู้สนับสนุน จะมีหน้าที่ช่วยให้บุคลากรใหม่ให้มีขอบข่ายงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรใหม่สามารถผ่านกระบวนการประเมินผลได้ (Huat and Toring, ๒๐๐๔ : ๒๕๐; Nelson and Quick, ๒๐๐๖ : ๕๓๗; Kreitner and Kinicki, ๒๐๐๗ : ๙๕; พิมพ์ประภา อมรภิรักษ์, ๒๕๕๑ : ๓๒)

๒.๑.๒ บทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง อัญชลี ธรรมะวิธิกุล (๒๕๕๒) เป็นการให้คำปรึกษาหรือสอนให้กับพนักงานใหม่หรือพนักงานที่มีอยู่เดิมที่มีผลงานอยู่ในระดับสูงกว่ามาตรฐานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและอื่น ๆ ที่จะทำให้ศักยภาพของพนักงานสูงขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

Thrope and Clifford (๒๐๐๓) การเป็นพี่เลี้ยงโดยเปรียบเทียบกับบทบาทของการชี้แนะว่าการเป็นพี่เลี้ยงจะครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ โดยกว้าง พี่เลี้ยงมักช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยเฉพาะกลุ่ม หรือช่วยเป็นรายบุคคล ซึ่งปกติพี่เลี้ยงมักเป็นผู้มีประสบการณ์มากกว่า หรือมีความสามารถเฉพาะทางที่เป็นแบบอย่างให้แก่ผู้อื่นได้และเป็นที่เคารพนับถือ

๒.๑.๓ รูปแบบของพี่เลี้ยง

อัญชลี ธรรมะวิสิฏ (๒๕๕๒) วิธีการ Mentoring ได้เริ่มมีขึ้นเมื่อประมาณ ๒๐ ปีที่แล้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถสูงและใช้ในการพัฒนาผู้หนึ่งให้สามารถก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้บริหารได้เท่าเทียมกับชาย แนวคิดนี้ยังคงอยู่ต่อมาจนถึงปัจจุบัน สมัยก่อนรูปแบบของ Mentoring จะเป็นแบบคู่ คือจับคู่กันระหว่าง Mentor ๑ คน กับ Mentee ๑ คน หรือ ๒ คน ปัจจุบันแบบคู่มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น หา Mentor ได้ไม่เพียงพอกับจำนวน Mentee เพราะ Mentor หายากและการที่ Mentee เรียนรู้จาก Mentor เพียงคนเดียวนั้นไม่เพียงพอ เนื่องจากการพัฒนาบุคคลนั้นต้องอาศัยเครือข่ายของกลุ่มคนที่มีความรู้ประสบการณ์และแนวคิดที่แตกต่าง

๒.๑.๔ ประโยชน์ของการมีพี่เลี้ยง

๑. บุคลากรใหม่หรือผู้รับการดูแล มีแบบแผนการทำงานที่เป็นระบบ และมีบรรทัดฐานการทำงานชัดเจน

๒. จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี และมีศักยภาพในการทำงานสูงให้คงอยู่กับหน่วยงาน

๓. สร้างบรรยากาศของการนำเสนองานใหม่ ๆ หรือความคิดนอกกรอบมากขึ้น

๔. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ที่มีความสามารถ และยังช่วยลดอัตราการลาออกของบุคลากรใหม่ เพราะมีพี่เลี้ยงคอยดูแลให้คำปรึกษาในด้านการทำงาน การใช้ชีวิตในองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน เป็นต้น

๕. การถ่ายทอดความรู้และจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้คงอยู่ และสามารถนำมาพัฒนาองค์กร จากรุ่นสู่รุ่นได้

๖. ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เกิดการสร้างเครือข่าย และความสามัคคีที่ดีในการทำงาน

๒.๒ แนวคิดการเยี่ยมเสริมพลัง

๒.๒.๑ บทบาทหน้าที่การเยี่ยมเสริมพลัง

จุฑาทิพย์ พิทักษ์ (๒๕๕๙) อธิบายบทบาทการเยี่ยมเสริมพลัง คือ ทำหน้าที่ พุดคุย และค้นหาหนทางสังคม สิ่งดี ๆ ในพื้นที่ หรือสิ่งที่พื้นที่ภาคภูมิใจ ด้วยคำถามเชิงบวกในขณะเดียวกันมีการรับฟังสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย ทั้งนี้พิจารณาข้อมูลตามที่เห็น และเกิดขึ้นตามบริบทของพื้นที่โดยไม่ด่วนตัดสินในข้อมูลที่ได้มา พุดคุย รวบรวมข้อมูลให้รอบด้านแบบองค์รวม รับฟังอย่างลึกซึ้ง ให้การชื่นชมในสิ่งที่ดีงาม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะหรือต่อยอดการทำงานที่เอื้อ และเหมาะสมกับพื้นที่

๒.๒.๒ สมาชิกทีมเยี่ยมเสริมพลัง

ได้แก่ โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข และ ตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ เป็นต้น จำนวนสมาชิกของทีมตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ที่จะลงเยี่ยม

๒.๒.๓ บุคลิกภาพของทีมเยี่ยมเสริมพลัง

ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการเชิงบวก (The Positive Principle) การที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนได้นั้น มีเงื่อนไขว่าต้องอยู่บนพื้นฐานของการคิดบวก อารมณ์ดีมีความสัมพันธ์ที่ดีมีความรู้สึกว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์มีความสนุกสนานอยู่ในตัวการที่ผู้เยี่ยมมีอารมณ์ดีมีส่วนสำคัญต่อการทำงานและการเติบโต ทั้งผู้เยี่ยมและผู้รับการเยี่ยม กล่าวคือ หากเรามีความสุข ผู้รับการเยี่ยมจะได้รับพลังแห่งความสุขจากเราด้วยเช่นกัน ซึ่งจะสามารถเสริมสร้างพลังของผู้รับการเยี่ยมให้มองหาสิ่งดี ๆ ในตัวเองและพื้นที่ชุมชน เอื้อให้เกิดการจัดการหาทางออกต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ การเตรียมทีมเยี่ยมเสริมพลังควรเน้นทีมเรื่องการรับฟังแบบลึกซึ้งจับประเด็นให้มากขึ้น กำหนดคำถามหลัก/รอง รวมทั้งการเตรียมเนื้อหาการเยี่ยม

ประเด็นการเยี่ยม ส่วนหนึ่งอาจได้ข้อมูลจากพื้นที่ก่อนลงเยี่ยม และการตั้งประเด็นคำถามอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น อาจนำองค์ประกอบ Six Building Blocks มากำหนดประเด็นคำถาม หรือใช้ องค์ประกอบ UCCARE เป็นแนวทางในการตั้งประเด็นคำถามหลัก/รอง เพื่อให้พื้นที่เล่าถึงเรื่องราวความสัมพันธ์ การประสานและ เชื่อมโยงการทำงานด้านสุขภาพระดับอำเภอร่วมกันของทุกภาคส่วน เป็นต้น

๒.๒.๔ เทคนิคการเยี่ยมเสริมพลัง

คือ สร้างบรรยากาศความเป็นกัลยาณมิตร แบบสบาย ๆ ไม่เป็นทางการ ไม่เน้นการเตรียมข้อมูลที่เป็น ภาระกับพื้นที่ศึกษาข้อมูล ณ การปฏิบัติงานจริงขณะนั้น รับฟังสถานการณ์ว่าเป็นอย่างไร ไม่จำเป็นต้องให้ พื้นที่นำเสนอด้วยสไลด์หรือจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มทั้งนี้รูปแบบการนำเสนอข้อมูล พื้นที่ควรมีส่วนร่วมในการ กำหนดความต้องการและพิจารณารูปแบบการนำเสนอข้อมูล

๒.๒.๕ ประโยชน์ของการเยี่ยมเสริมพลัง

๑. ผู้เยี่ยมเสริมพลัง และผู้รับการเยี่ยมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน
๒. ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจ และพลังในการปฏิบัติงานแม้จะมีภาระงานที่มาก
๓. มีข้อมูลเชิงคุณภาพจากการเยี่ยมเสริมพลังสนับสนุนการตรวจราชการประกอบการประเมินตัวชี้วัดต่อไป

๒.๓ แนวคิดการให้คำปรึกษา

๒.๓.๑ ความหมายของการให้คำปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการ (Process) ที่เริ่มต้นที่การสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป โดยที่ฝ่ายหนึ่งคือผู้ให้การช่วยเหลือหรือที่เรียกว่า ผู้ให้การปรึกษา (counselor: CO) และอีกฝ่ายหนึ่ง คือผู้รับการช่วยเหลือหรือที่เรียกว่าผู้รับการปรึกษา (counselee or client: CI) ผู้ให้การปรึกษาจะใช้ คุณสมบัติและทักษะในการกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักรู้ถึงภาวะจิตใจและความคิดของตน สำรวจ ปัญหาและผลกระทบของปัญหาต่อทั้งความคิด จิตใจ ภาวะอารมณ์ และพฤติกรรมจนเกิดความเข้าใจในปัญหา และสาเหตุ ในที่สุดสามารถจัดการกับปัญหาได้ด้วยตนเองตามศักยภาพที่มีอยู่ หรือ สามารถเผชิญสถานการณ์ ที่ยากได้อย่างสงบและผ่อนคลาย (สุกมล วิภาวิพลกุล, ๒๕๔๓) รวมทั้งเพื่อที่จะได้รับความสำเร็จตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ (Goal Attainment King, ๑๙๘๑) สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข และเต็มประสิทธิภาพ (Peplau, ๑๙๕๒)

๒.๓.๒ กระบวนการให้คำปรึกษา

เป็นกระบวนการช่วยเหลือที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการ การปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหา รับรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และเรียนรู้การจัดการแก้ไขปัญหาหรือสิ่งที่ รบกวนจิตใจด้วยตนเอง ยังรวมทั้งการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างมี ประสิทธิภาพ แม้ว่าปัญหาหรือสิ่งรบกวนจิตใจยังไม่ได้รับการแก้ไข กระบวนการให้การปรึกษา ประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) การสร้างสัมพันธภาพ
- ๒) การสำรวจปัญหา
- ๓) การเข้าใจในปัญหา
- ๔) การวางแผนแก้ปัญหา
- ๕) การยุติการปรึกษา

๒.๔ แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

๒.๔.๑ ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Sultan Kermally (๒๐๐๒) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นลักษณะการส่งผ่านของความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดเจน (Tacit Knowledge) โดยความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดเจน จะมีการส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และจากบุคคลหลาย ๆ คนไปยังกลุ่ม และทีมผ่านการสนทนา การเสวนา และการประชุม การส่งผ่านความรู้ อาจจะมีลักษณะไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ เช่น ในร้านกาแฟ

การส่งผ่านความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้งไปเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจเกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์เอกสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รายงาน และการบันทึก ซึ่งในการแบ่งปันความรู้ และการส่งผ่านความรู้จะต้องมีกรรมวิธีที่ดี จึงจะก่อให้เกิดกระบวนการดังกล่าวได้

วิจารณ์ พานิช (๒๕๔๗) ได้ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้มีความรู้ใหม่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งความรู้ใหม่นี้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ลูกโซ่ระหว่างความรู้ที่เปิดเผยกับความรู้ฝังลึกในลักษณะวงจรเพิ่มพลัง ดังนี้

๑. การแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก เกิดจากสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น การเป็นลูกมือฝึกงาน การฝึกโดยการทำงานร่วมกัน การจัดประชุมคนในหน่วยงานเดียวกัน โดยประชุมแบบระดมความคิด

๒. การแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ที่เปิดเผย โดยการนำความรู้ฝังลึกออกมาเสนอในรูปแบบของการเล่าเรื่อง การเปรียบเทียบ และการนำเสนอเป็นรูปแบบ

๓. การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เปิดเผยในรูปแบบของเอกสาร การประชุม ตาราง และฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์

๔. การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เปิดเผยไปเป็นความรู้ที่ฝังลึก ซึ่งอาจเป็นความรู้ที่ฝังลึกในระนาบความลึกที่สูงขึ้น การมีความรู้ที่เปิดเผยในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม เรียนรู้ง่าย เข้าใจง่าย จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนความรู้ไปเป็นความรู้ที่ฝังลึก และเพิ่มระดับความลุ่มลึก

สรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการที่กลุ่มบุคคลได้มีการแบ่งปัน หรือแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและในชีวิตประจำวัน โดยการแลกเปลี่ยนนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบทั้งการบอกเล่าด้วยวาจา หรือการอภิปรายในประเด็นหรือหัวข้อ ที่สนใจร่วมกัน และถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา ระบบออนไลน์และฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๒.๔.๒ ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑. เป็นการประหยัดเวลา และแรงงานในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

๒. เป็นการช่วยให้กระบวนการตัดสินใจในการทำงานเร็วขึ้นกว่าเดิม

๓. เป็นการชักจูงให้มีการใช้ความรู้ และสนับสนุนความร่วมมือ (Collaboration)

๔. เป็นการเก็บรักษาความรู้ไว้สำหรับใช้ประโยชน์ในงานขององค์กร

๕. เป็นการก่อให้เกิดความไว้วางใจที่ละเอียดละน้อยอันเกิดจากความร่วมมือและการแลกเปลี่ยน

๖. เป็นการเชิญชวนให้มีการส่งผ่านวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด

๗. เป็นการสนับสนุนนวัตกรรมในกระบวนการ และผลิตภัณฑ์

๒.๕ รางวัลเลิศรัฐ

(สำนักงาน ก.พ.ร. ,๒๕๖๖) เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้แก่หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศ แห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

ตราสัญลักษณ์ เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่นหมายเลขหนึ่ง ความหมาย หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียรไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจ สูงสุดของราชการไทย



รางวัลบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้แก่หน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพ การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถสร้างขวัญกำลังใจ รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจ ในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น



ตราสัญลักษณ์ สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบ ราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อ

ประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) ได้จัดให้มีการมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๔๗ เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็น ขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๕๕ รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” และในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ ได้มีมติเห็นชอบให้มี “รางวัลเลิศรัฐ”(Public Sector Excellence Awards : PSEA) และให้ปรับรางวัลต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นสาขาภายใต้รางวัลเลิศรัฐ โดยรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ปรับเป็น “รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ” ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีมติให้ปรับปรุงประเภทรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการ เพื่อให้รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลที่แสดงถึงความเป็นเลิศในแต่ละสาขา ประกอบด้วย

๑. รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขการพิจารณา ประกอบด้วย รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยมมอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่น ครบทั้ง ๓ สาขา ในปีเดียวกันและรางวัลเลิศรัฐสาขา (Best of the Best) มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขานั้น ๆ

๒. รางวัลรายสาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รางวัลบริการภาครัฐ จึงเป็นรางวัลที่แสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐ เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถ

ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและ ระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ รางวัลบริการภาครัฐ ประกอบด้วย ๖ ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทนวัตกรรมบริการ ประเภทพัฒนาการบริการ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ ประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ และประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทั้งนี้ หนึ่งผลงาน สามารถสมัครได้เพียงหนึ่งประเภทรางวัลเท่านั้น ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำเกณฑ์การตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์แต่ละข้อ (ตามภาคผนวก ๑)

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มยุรี เข็มทอง (๒๕๖๓) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ จังหวัดพิจิตร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ด้านการมีส่วนร่วม ภาวะการนำขององค์กร การได้รับโอกาสเข้าร่วมประชุมสัมมนา การได้รับการเยี่ยมเสริมพลัง (AI) จากทีมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพระดับอำเภอ/จังหวัด และการได้รับแรงจูงใจ และศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทีมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพเครือข่าย ปฐมภูมิสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลแม่ข่าย (คปสอ.) ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ ๒ ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๔๕ คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเป็นข้อมูลที่ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นที่ระดับ ๙๖ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๓.๓๐ อายุมากกว่า ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๘.๔ การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๔.๗ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ ๒๗.๙๐ สถานที่ทำงานที่รพสต./คลินิกหมอครอบครัว ร้อยละ ๓๐ อายุราชการมากกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๔๙.๘ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า ๑๐ - ๑๕ ปี ร้อยละ ๓๙.๓๐ ส่วนมาก เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน PCA ร้อยละ ๕๙.๔ และเคยได้รับการเยี่ยมเสริมพลัง ร้อยละ ๖๙.๒๐ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิมากที่สุด คือปัจจัยด้านการศึกษาและการฝึกอบรม ($Beta=0.228$, $Sig=0.000$) รองลงมาคือปัจจัยด้านการได้รับการเสริมพลัง และแรงจูงใจ ($Beta=0.198$, $Sig=0.004$) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ($Beta=0.165$, $Sig=0.009$) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ($Beta=0.157$, $Sig=0.005$) ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลของการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ได้ร้อยละ ๖๖.๖๐

ดรรารัตน์ สำเภาสงฆ์ (๒๕๖๑) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้การประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจในการตรวจราชการ และนิเทศงานสำหรับการป้องกันควบคุมโรคระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๒ เป็นวิจัยเชิงพรรณนา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการตรวจราชการและนิเทศงานสำหรับการป้องกันควบคุมโรคระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๒ ในปัจจุบัน และการประยุกต์ใช้การประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจในการตรวจราชการและนิเทศงานสำหรับการป้องกันควบคุมโรคระดับเขตเขตสุขภาพที่ ๑๒ ตามกรอบแนวคิดของ David M. Fetterman คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงและการสุ่มอย่างง่าย จำนวน ๓ กลุ่ม คือ ผู้กำหนดนโยบาย จำนวน ๓ คน ผู้นิเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค จำนวน ๕ คน และผู้รับการนิเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค จำนวน ๑๐ คน รวม ๑๘ คน เก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึกในจังหวัดตรัง และนราธิวาส เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แนวคำถามการสนทนากลุ่ม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เนื้อหาผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการตรวจราชการ

และนิเทศงานสำหรับการป้องกันควบคุมโรคระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๒ ในปัจจุบันตามกรอบการประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศมีการดำเนินการร่วมกันในบางขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การพัฒนากลยุทธ์ และการจัดหาหลักฐานที่แสดงถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้วยการสอนงาน ให้ข้อเสนอแนะ และนำเสนอผลการประเมินในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงาน การตรวจราชการและนิเทศงานเน้นการประเมินตัดสินตามเกณฑ์ ไม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมและการเข้าไปพัฒนาศักยภาพผู้รับการนิเทศในกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา และการวางแผนการดำเนินงาน ผู้นิเทศจะต้องเสริมพลัง สนับสนุนข้อมูลในการตัดสินใจ เป็นพี่เลี้ยง ชื่นชมและสร้างกำลังใจให้ผู้รับการนิเทศสามารถบริหารจัดการในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของตนเองได้

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้น จึงได้นำมาประยุกต์จัดทำเป็นกรอบในการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพของกรมควบคุมโรค และปรับปรุงการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพหน่วยงานภายในสังกัดกรมฯ รวมทั้งจัดทำแนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ และสร้างเครื่องมือประเมินความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบฯ สู่การนำไปอภิปรายผลต่อไป

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาแบบแผนการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research Development) มีวิธีการศึกษาดังนี้

๓.๑ กลุ่มประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านพัฒนาองค์กร กลุ่มพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค จาก ๔๔ หน่วยงาน

๓.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

๓.๒.๑ เลือกจากหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานด้านผลงานคุณภาพ กลุ่มพัฒนาองค์กร จาก ๔๔ หน่วยงาน หน่วยงานละ ๑ - ๒ ท่าน รวมเป็นจำนวน ๘๘ คน

๓.๒.๒ เลือกจากผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพ (รางวัลเลิศรัฐ) อย่างน้อย ๒ ครั้ง จาก ๑๐ หน่วยงาน รวมจำนวน ๑๐ คน ได้แก่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ จังหวัดขอนแก่น สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ จังหวัดนครราชสีมา สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๒ จังหวัดสงขลา กองโรคติดต่อทั่วไป กองโรคเอดส์และโรคติดต่อจากเพศสัมพันธ์ กองป้องกันการบาดเจ็บ กองโรคไม่ติดต่อ และกองโรคติดต่อ นำโดยแมลง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๙๘ คน

เกณฑ์คัดเข้า

๑. หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กร หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคหรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายที่สามารถตอบคำถามได้

๒. ผู้รับผิดชอบงานเขียนผลงานคุณภาพ หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค หรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายที่สามารถตอบคำถามได้

เกณฑ์คัดออก

๑. ตอบคำถามไม่ครบถ้วน จะพิจารณาผู้แทนคนต่อไป

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทีมวิจัยได้พัฒนาเครื่องมือจากแนวคิดทฤษฎีด้านพีเลียง การเยี่ยมเสริมพลัง คลินิกให้คำปรึกษา เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และงานวิจัยเพื่อนำเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งใช้การวิเคราะห์แบบ IOC เพื่อช่วยให้ผู้พัฒนาแบบสอบถามมั่นใจว่าแต่ละคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งช่วยให้ข้อมูลที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถปรับปรุงคำถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งช่วยเพิ่มคุณภาพของแบบสอบถามโดยรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๓.๓.๑ แบบสอบถามเชิงปริมาณ (ภาคผนวก ค) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ ๑ มี ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ลักษณะส่วนบุคคล จำนวน ๗ ข้อ

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นต่อการพัฒนาแบบแผนการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค จำนวน ๑๒ ข้อ ได้แก่ ด้านพีเลียง จำนวน ๓ ข้อ ด้านการเยี่ยมเสริมพลัง จำนวน ๓ ข้อ ด้านคลินิกให้คำปรึกษา จำนวน ๓ ข้อ ด้านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน ๓ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน ๑ ข้อ

นำแบบสอบถามปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารจัดการภาครัฐ ๒ ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านผลงานคุณภาพสื่อความหมาย ๑ ท่าน (ภาคผนวก ข) และนำผลการตรวจสอบไปพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร

$$IOC = R/N$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าข้อคำถามใดที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าสอดคล้องจะให้ ๑ คะแนน ถ้าไม่แน่ใจให้ ๐ คะแนน ถ้าเห็นว่าจะไม่สอดคล้องจะให้ -๑ คะแนน เกณฑ์ในการเลือกคำถาม พิจารณาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า หรือเท่ากับ ๐.๐๕ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง ๓ ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ถากลับภายใน ๒ วัน และนำมาหาค่าตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ}}{\text{จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ}}$$

$$IOC = \frac{3}{3} = ๑$$

แบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ ข้อ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้ลงความเห็นว่ามีค่าสอดคล้อง ๑ คะแนนทุกข้อนำมาเข้าสู่ตรรกะด้วยจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ ๓ ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ ๑ แสดงว่าแบบสอบถามทั้งหมดมีความสอดคล้องกับเนื้อหา

๓.๓.๒ แบบสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ ๒ สัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการพัฒนา รูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค จำนวน ๕ ข้อได้แก่ ด้านพี่เลี้ยง ด้านการเยี่ยมเสริมพลัง ด้านคลินิกให้คำปรึกษา ด้านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๑ การตอบแบบสอบถาม ทีมวิจัยได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าและปฏิบัติงานด้านผลงานคุณภาพ จาก ๔๔ หน่วยงาน กรมควบคุมโรค จำนวน ๘๘ คน ในงานประชุมเครือข่ายองค์กรฯ ปี ๒๕๖๖ และทางระบบออนไลน์ เก็บรวบรวม ตรวจสอบความครบถ้วน เพื่อข้อมูลสู่การวิเคราะห์ต่อไป

๓.๔.๒ การสัมภาษณ์เชิงลึก ขอนัดหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพ (รางวัลเลิศรัฐ) เพื่อขออนุญาต โทรศัพท์โดยใช้ระยะเวลาประมาณ ๒๐ นาที

ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้มาตรวจสอบด้านข้อมูลต่างๆอย่างครบถ้วน และนำมาประมวลผล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กำหนดข้อคำถามเป็นมาตรฐานประมาณค่า โดยใช้การวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ได้แปรผลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถวัดปริมาณค่าได้ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ระดับดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑ เกณฑ์การแสดงความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	๕
เห็นด้วยมาก	๔
เห็นด้วยปานกลาง	๓
เห็นด้วยน้อย	๒
เห็นด้วยน้อยที่สุด	๑

ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปรผล โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของรูปแบบการพัฒนาผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค โดยใช้การแปรข้อมูลดังกล่าวออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานประมาณค่าระดับออกเป็น ๕ ช่วง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

การแปรผล

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
๑.๐๐-๑.๘๐	ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ระดับน้อยมาก
๑.๘๑-๒.๖๐	ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ระดับน้อย
๒.๖๑-๓.๔๐	ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ระดับปานกลาง

๓.๔๑-๔.๒๐

ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการ
ดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค
ระดับมาก

๔.๒๑-๕.๐๐

ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการ
ดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค
ระดับมากที่สุด

๓.๕.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทีมวิจัยได้ถอดเทปและถอดความหมายต่างๆ และนำมาจัด
ระเบียบข้อมูลเพื่อให้การลงข้อมูลมีความเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น และทำการตรวจสอบข้อมูล โดยเปรียบเทียบ
ข้อมูลจากการศึกษาทางเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสร้างความ
เชื่อถือได้ และนำข้อมูลดังกล่าวมาเทียบเคียงกับข้อมูลพื้นฐานของทีมวิจัยแล้วจึงนำไปสู่การวิเคราะห์ต่อไป

บทที่ ๔ ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการเก็บข้อมูล นำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

๔.๒ ผลการประเมินระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ

๔.๓ ผลการสัมภาษณ์ความเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ	จำนวน
เพศ		
ชาย	๓๐.๖๘	๒๗
หญิง	๖๙.๓๒	๖๑
รวม	๑๐๐.๐๐	๘๘
อายุ		
๑๕ – ๒๕	๗.๙๕	๗
๒๖ – ๓๕	๓๙.๗๗	๓๕
๓๖ – ๔๕	๔๓.๑๘	๓๘
๔๖ ปีขึ้นไป	๙.๐๙	๘
รวม	๑๐๐.๐๐	๘๘
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒.๒๗	๒
ปริญญาตรี	๘๒.๙๕	๗๓
ปริญญาตรีโท	๑๔.๗๗	๑๓
ปริญญาตรีเอก	-	-
รวม	๑๐๐.๐๐	๘๘
ตำแหน่งงาน		
นักวิชาการสาธารณสุข	๕๗.๙๕	๕๑
เจ้าพนักงานธุรการ	๒.๒๗	๒
นักจัดการงานทั่วไป	๓.๔๑	๓
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๓๔.๐๙	๓๐
นักประชาสัมพันธ์	๑.๑๔	๑
นักทรัพยากรบุคคล	๑.๑๔	๑

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ	จำนวน
ประสบการณ์ด้านการเขียนผลงานคุณภาพ		
ไม่เกิน ๑-๒ ปี	๕๑.๑๔	๔๕
๓ - ๕ ปี	๔๒.๐๕	๓๗
๖ ปีขึ้นไป	๖.๘๒	๖
รวม	๑๐๐.๐๐	๘๘

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๒ และเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๘ อายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๘ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๗ มีอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และมีอายุระหว่าง ๑๕ - ๒๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๕ รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๗ และต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗ ตำแหน่งงาน คือนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๕ รองลงมาคือ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๙ ถัดมาคือนักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๑ พนักงานธุรการจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗ นักประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔ และนักทรัพยากรบุคคลจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔ ประสบการณ์ด้านการเขียนผลงานคุณภาพ ๑-๒ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๔ ช่วง ๓ - ๕ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๕ และ ๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒

๔.๒ ผลการประเมินระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค

ตารางที่ ๔.๒ การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ ด้านพี่เลี้ยง n=๘๘

พี่เลี้ยง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
๑. มีความเข้าใจในการแนะนำของพี่เลี้ยง	๓.๘๒	๐.๘๕	มาก
๒. มีความเข้าใจเนื้อหาที่ครบถ้วน	๓.๕๙	๐.๙๒	มาก
๓. สามารถเอาคำแนะนำมาปรับใช้ได้จริงได้	๓.๗๖	๐.๗๔	มาก
รวม	๓.๗๒	๐.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อด้านพี่เลี้ยง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๗๒ โดยมีความเข้าใจในการแนะนำของพี่เลี้ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ การนำคำแนะนำมาปรับใช้ได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ และความเข้าใจเนื้อหาที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ ด้านการเยี่ยมเสริมพลัง

การเยี่ยมเสริมพลัง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
๑. สามารถแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริง	๓.๘๕	๐.๘๐	มาก
๒. สามารถนำความรู้จากการเยี่ยมเสริมพลังมาใช้ประโยชน์ได้จริง	๓.๖๙	๐.๗๙	มาก
๓. การเยี่ยมเสริมพลังสามารถแนะนำการเขียนผลงานได้ดี	๓.๗๔	๐.๘๔	มาก
รวม	๓.๗๖	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการเยี่ยมเสริมพลัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ โดยสามารถแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ การนำความรู้จากการเยี่ยมเสริมพลังมาใช้ประโยชน์ได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ และการเยี่ยมเสริมพลังสามารถแนะนำการเขียนผลงานได้ดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๗๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ ด้านคลินิกให้คำปรึกษา

คลินิกให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
๑. ระยะเวลาในการจัด คลินิกให้คำปรึกษา	๓.๖๙	๐.๘๘	มาก
๒. รูปแบบการให้ คำปรึกษา (Online)	๓.๗๕	๐.๘๓	มาก
๓. สามารถใช้ความรู้ใน การให้คำปรึกษาได้จริง	๔.๐๒	๐.๙๒	มาก
รวม	๓.๘๒	๐.๘๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคลินิกให้คำปรึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ โดยสามารถใช้ความรู้ในการให้คำปรึกษาได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ ระยะเวลาในการจัดคลินิกให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ และรูปแบบการให้คำปรึกษา (Online) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ ด้านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
๑. สามารถแก้ปัญหาการ เขียนผลงานได้จริง	๓.๙๕	๐.๗๑	มาก
๒. ความรู้ในการ แลกเปลี่ยนครบถ้วน	๓.๘๖	๐.๖๑	มาก
๓. สามารถใช้ความรู้ในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้จริง	๔.๐๒	๐.๗๗	มาก
รวม	๓.๙๕	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ โดยสามารถใช้ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ สามารถแก้ปัญหาการเขียนผลงานได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ และความรู้ในการแลกเปลี่ยนครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ ภาพรวมการพัฒนาารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
พี่เลี้ยง	๓.๗๒	๐.๘๔	มาก
การเยี่ยมเสริมพลัง	๓.๗๖	๐.๘๑	มาก
คลินิกให้คำปรึกษา	๓.๘๒	๐.๘๘	มาก
เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๓.๙๕	๐.๗๐	มาก
รวม	๓.๘๑	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑

๔.๓ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

สรุปความเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ โดยสัมภาษณ์หน่วยงานที่ได้รับรางวัลอย่างน้อย ๒ ครั้ง จำนวน ๑๐ คน ได้ดังนี้

ด้านพี่เลี้ยง พบว่า ระบบพี่เลี้ยงทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากทีมพี่เลี้ยงมีประสบการณ์ในการเขียนผลงานของหน่วยงานที่ทำให้ได้รับรางวัล ทำให้เข้าใจปัญหาของผู้เขียนผลงานและสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ตรงตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะต่อทีมพี่เลี้ยง ควรเป็นผู้ที่รู้บริบทของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการเป็นที่ปรึกษาผลงานเบื้องต้นเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำผลงานได้อย่างตรงประเด็น นอกจากนี้ ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาช่วยอ่านผลงาน เพราะจะทำให้ได้รับมุมมองที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ด้านการเยี่ยมเสริมพลัง มุมของผู้รับการเยี่ยม มองว่าเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่ต่างกัน และได้รับข้อเสนอแนะจากทีมเยี่ยมเสริมพลังเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลงานรางวัลคุณภาพของหน่วยงานได้ รวมถึงได้รับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่การเยี่ยมเสริมพลังในหน่วยงานที่อยู่ไกล ระยะเวลาที่ใช้ในการลงเยี่ยมมีจำกัดทำให้การให้ข้อเสนอแนะไม่เพียงพอในแต่ละประเด็น อีกทั้งบางหน่วยงานไม่ได้รับการลงเยี่ยมเสริมพลังจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ข้อเสนอแนะ ควรจัดบุคลากรให้สามารถลงพื้นที่เยี่ยมเสริมพลังให้แก่ทุกหน่วยงานอย่างทั่วถึง

ด้านคลินิกให้คำปรึกษา โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจผลงานรางวัลคุณภาพมาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะของแต่ละหน่วยงานนั้น เป็นการช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาผลงานให้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดได้ แต่เนื่องจากระยะเวลาการจัดคลินิกให้คำปรึกษามีระยะเวลาน้อยทำให้หน่วยงานไม่มีเวลาในการซักถามได้ครบทุกประเด็น

ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มเวลาในการนำเสนอผลงานและเวลาให้หน่วยงานได้ซักถามผู้เชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น

ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องผลงานรางวัลคุณภาพ และเชิญชวนให้กลุ่มงานอื่นนอกเหนือจาก กลุ่มงานพัฒนาองค์กร เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากการเขียนผลงานต้องเกิดจากความร่วมมือ ระดมสมอง ให้ข้อมูลหลายส่วนภายในหน่วยงาน ไม่ใช่เพียงกลุ่มงานพัฒนาองค์กรเท่านั้น นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยังทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ อีกทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการเขียนผลงานฯ ของหน่วยงานตนเองได้

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค และเพื่อประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพของกรมควบคุมโรค เพื่อใช้เป็นวิธีการและแนวทางให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งนำข้อเสนอแนะจากเครือข่ายพัฒนาองค์กร กรมควบคุมโรค ที่ทำงานด้านการเขียนผลงานคุณภาพ มาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าพัฒนาองค์กร และบุคลากรที่ทำงานด้านการเขียนผลงานคุณภาพของหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน ๘๘ คน และผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพ จำนวน ๑๐ คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๙๘ คน ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนารูปแบบฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา สรุปผลการวิจัยมีดังนี้

๕.๑ ลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๒ มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๘ ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕ ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่ ไม่เกิน ๑-๒ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๕.๒ ความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบฯ

ภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบฯ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านพึงเลี้ยง (ทีมให้คำปรึกษา) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๗ ด้านการเยี่ยมเสริมพลัง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๓ ด้านคลินิกให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๔ และด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔

๕.๓ ผลการพัฒนารูปแบบฯ

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบหลัก และมีรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ พึงเลี้ยง : โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนและอำนวยความสะดวกงานผลงานรางวัลคุณภาพของกรมควบคุมโรค ได้ดำเนินการคัดเลือกทีมพึงเลี้ยงจาก ๖ หน่วยงานจากผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพและเคยได้รับรางวัล ประกอบด้วย กองโรคติดต่อทั่วไป กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑ เชียงใหม่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ จังหวัดขอนแก่น และสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ จังหวัดนครราชสีมา จากนั้นได้ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งทีมพึงเลี้ยงเป็น “คณะที่ปรึกษาผลงานคุณภาพ กรมควบคุมโรค” โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดประชุมเพื่อเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นวิทยากรในการอบรมเกณฑ์ผลงานคุณภาพ และการใช้เครื่องมือตรวจผลงานคุณภาพให้แก่ทีมพึงเลี้ยง และมอบหมายให้ทีมพึงเลี้ยงให้คำปรึกษาผลงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะมีการให้คะแนนและข้อเสนอแนะตามเครื่องมือตรวจผลงานคุณภาพที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจัดทำขึ้น และมีการประชุมทีมพึงเลี้ยงเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ของแต่ละผลงาน พร้อมทั้งสรุปผลการส่งผลงานของกรมควบคุมโรค

องค์ประกอบที่ ๒ การเยี่ยมเสริมพลัง : โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่ในการเยี่ยมเสริมพลัง โดยคัดเลือกจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเป็นประจำ และหน่วยงานที่ยังไม่เคยได้รับรางวัล เพื่อศึกษาปัจจัยการดำเนินงานที่ทำให้หน่วยงานได้รับรางวัลและปัจจัยการดำเนินงานที่ทำให้หน่วยงานไม่ได้รับรางวัล จากนั้นจัดทำแผนการลงเยี่ยมเสริมพลัง ดำเนินการลงเยี่ยมหน่วยงานตามแผน และสรุปผลการลงเยี่ยมเสริมพลังของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางานด้านผลงานรางวัลคุณภาพของกรมฯ ต่อไป

องค์ประกอบที่ ๓ คลินิกให้คำปรึกษา : โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จัดประชุมชี้แจงเกณฑ์ผลงานรางวัลคุณภาพให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรมฯ เพื่อให้มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และเพื่อให้หน่วยงานสามารถเลือกเขียนผลงานให้ตรงกับสาขาของรางวัล จากนั้นจึงจัดคลินิกให้คำปรึกษาหน่วยงานที่ส่งผลงานคุณภาพ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีประสบการณ์การตรวจผลงานรางวัลคุณภาพ และทีมพี่เลี้ยงของกรมฯ เป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะมีการให้หน่วยงานนำเสนอผลงาน และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย รวมทั้งมีการให้ข้อเสนอแนะแต่ละผลงาน เพื่อให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงให้ตรงตามเกณฑ์รางวัล อย่างน้อย ๓ ครั้ง โดยประมาณ

องค์ประกอบที่ ๔ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค โดยเชิญหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐระดับดีเด่น มาแลกเปลี่ยนเทคนิคการเขียนผลงาน เทคนิคการนำเสนอผลงาน เทคนิคการจัดนิทรรศการ รวมทั้งการดำเนินงานอื่น ๆ ที่ส่งผลให้หน่วยงานได้รับรางวัล และเปิดโอกาสให้มีการซักถาม เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการเขียนผลงานรางวัลคุณภาพของหน่วยงานอื่นได้

๕.๔ อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพกรมควบคุมโรค ที่พัฒนาขึ้น มี ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านพี่เลี้ยง ๒) การเยี่ยมเสริมพลัง ๓) คลินิกให้คำปรึกษา ๔) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยด้านพี่เลี้ยงและด้านคลินิกให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ =๓.๗๒ และ $\bar{X}$ = ๓.๘๒ ตามลำดับ) สอดคล้องกับที่ว่าเป็นกระบวนการที่องค์กรจัดให้บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่าทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่าให้สามารถทำงานได้ดี โดยองค์กรจะเรียกบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวว่า Menter และเรียกบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาว่า Mentee โดยบทบาทของพี่เลี้ยงประกอบด้วย การฝึกอบรม (Coaching) การให้คำปรึกษา (Counseling) และการสนับสนุน (Sponsoring) (Simmons (๑๙๘๘), ศุภวรรณ ศรีเกตุ, ๒๕๕๒ : ๘ อ้างอิงจากอุไรวรรณ อยู่ชา (๒๕๕๒), Moton-Cooper (๒๐๐๐), Thrope and Clifford (๒๐๐๓)) อีกทั้งพี่เลี้ยงจะสนับสนุนข้อมูลในการตัดสินใจ ชื่นชมและสร้างกำลังใจให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถดำเนินงานของตนเองได้ (อัญชลี ธรรมะวิจิตรกุล, ๒๕๕๒ ดารารัตน์ สำเภาสงฆ์, ๒๕๖๑ และสุกมล วิภาวิพลกุล, ๒๕๕๓) กล่าวคือ ทีมพี่เลี้ยงที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้เรียนเชิญเพื่อคัดเลือกเข้ามาเป็นพี่เลี้ยงให้กับหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้เรื่องเกณฑ์ผลงานคุณภาพ การใช้เครื่องมือตรวจผลงานคุณภาพ สามารถที่จะมีเทคนิคให้คำแนะนำปรึกษา ดูแลส่งข้อเสนอแนะตามเกณฑ์คุณภาพตั้งใจให้การปรึกษา กระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาระงับความรู้สึกสำรวจปัญหาและผลกระทบของปัญหาจนเกิดความเข้าใจในปัญหาและสาเหตุจนสามารถทำให้หลาย ๆ หน่วยงานมีความเข้าใจและมีแรงกระตุ้นทำให้เขียนผลงานคุณภาพได้ ด้านการเยี่ยมเสริมพลังในประเด็นการแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ =๓.๗๖) การพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ซึ่งเคยได้รับการเยี่ยมเสริม

พลัง สอดคล้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ จังหวัดพิจิตร (มยุรี เข็มทอง, ๒๕๖๓) การเยี่ยมเสริมพลังจะช่วยแก้ปัญหาในการเขียนผลงานได้จริง เพราะจะได้มีการพบปะ พูดคุย ให้กำลังใจ ส่งคำถามเชิงบวกและรับฟังปัญหา ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างแท้จริง (จุฑาทิพย์ พิทักษ์, ๒๕๕๙) กล่าวคือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้พยายามอย่างเต็มที่ที่จะกำหนดผู้เยี่ยมเสริมพลังโดยจะต้องมีผู้อำนวยการลงพื้นที่ทุกครั้ง ส่วนหัวหน้ากลุ่มงานจะได้ลงสลับกันเพื่อจะได้ข้อมูลที่แท้จริงและให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่ลงเยี่ยมจากการลงเยี่ยมทำให้เห็นถึงสิ่งดี ๆ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ จากหน่วยงาน พร้อมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ได้รับมาเพื่อนำมาสู่การสนับสนุน หรือจัดการหาทางออกต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ต่อไป และด้านการเยี่ยมด้านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถใช้ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้จริง ($\bar{X}=4.02$) สอดคล้องกับที่ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ทำให้มีความรู้ใหม่เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นการประหยัดเวลา แรงงานในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (วิจารณ์ พานิช, ๒๕๕๗) กล่าวคือ การที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารบรรจุการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐดีเด่นเข้าในโครงการเครือข่ายฯ ในปี ๒๕๖๖ จากการพูดคุยในที่ประชุมหน่วยงานมีความเห็นว่าเป็นประโยชน์มากเพราะเป็นการช่วยให้กระบวนการตัดสินใจในการทำงานเร็วขึ้นกว่าเดิม ได้ทราบว่าแต่ละหน่วยงานสามารถสนับสนุนความร่วมมือ (Collaboration) ในกระบวนการ นวัตกรรมบางอย่างกัน ที่ประชุมจึงขอให้กลุ่มพัฒนาบริหารจัดการเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นนี้บ่อยครั้งขึ้น

สำหรับประเด็นที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านพี่เลี้ยงประเด็นความเข้าใจในเนื้อหาที่ครบถ้วน ด้านคลินิกให้คำปรึกษาและด้านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีเวลาน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาให้ข้อเสนอแนะและตอบข้อซักถามของหน่วยงานได้อย่างครบถ้วน และประเด็นเยี่ยมเสริมพลัง ที่ไม่สามารถลงพื้นที่ได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากมีงบประมาณจำกัด ทีมวิจัยจะนำไปบรรจุในแผนพัฒนาคุณภาพ โดยพิจารณาการเพิ่มระยะเวลาคลินิกให้คำปรึกษาให้เหมาะสมมากขึ้น และมีการบูรณาการ กับกองวิชาการอื่นในการลงเยี่ยมเสริมพลังร่วมกัน

๕.๕ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

๑. การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค และประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพของกรมควบคุมโรคในด้านพี่เลี้ยง
๒. การศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนารูปแบบการพัฒนาผลงานรางวัลคุณภาพ กับส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น กรมอนามัย กรมการแพทย์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- (บดีรินทร์ วิจารณ์, ๒๕๔๗;วิจารณ์ พานิช, ๒๕๔๗a,๒๕๕๑) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,๒๕๕๐) (Nonaka & Takeuchi,๑๙๙๕) (Sultan Kermally)
- Fetterman, David M. ๒๐๑๐. Empowerment Evaluation: Collaboration, Action Research, and a Case Example. <http://preval.org/files/Fetterman.pdf> (accessed May ๙, ๒๐๑๕).
- จุฑาทิพย์ พิทักษ์. (๒๕๕๙). คู่มือเยี่ยมเสริมพลัง.
- ดรรรัตน์ สำเภาสงฆ์. (๒๕๖๑). การประยุกต์ใช้การประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจในการตรวจราชการ และ
- นิเทศงานสำหรับการป้องกันควบคุมโรคระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๒.
- นายเอกราช จันทประดิษฐ์. (๒๕๖๔). ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) สำหรับการจัดการความรู้.
- มยุรี เข้มทอง. (๒๕๖๓). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ จังหวัดพิจิตร.
- แม่เคอ์ติง. (๒๕๖๖). ความหมายของการให้การปรึกษา, สืบค้นเมื่อ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖. จาก.
- <http://www.maceduca.com/knowledge.php?id=๙>
- วิจารณ์ พานิช. (๒๕๔๗a). การจัดการความรู้. (ออนไลน์).
- fromhttp://kmi.tri.or.th/Document/AboutKMKM_Article.pdf
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (๒๕๖๒). รางวัลเลิศรัฐ. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.at/gsuCU>
- ศุภวรรณ ศรีเกตุ. (๒๕๕๒). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบพี่เลี้ยงกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน.
- รายงานการวิจัยการพัฒนาครูโดยใช้กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยงคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ศุภวิทย์ ภาษิตนิรันดร์ (เซนเซเล็ก), พญ.ญานี โชคสมงาม. (๒๕๖๔). “KM KNOWLEDGE MANAGEMENT”.
- สำนักพิมพ์วิซ, กรุงเทพฯ.
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (๒๕๖๖). คู่มือการสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖.
- อัญชลี ธรรมะวิสิฏ์. (๒๕๕๒). เทคนิคการนิเทศ: การสอนงาน (Coaching). (Online). Posted by: panchalee. <http://panchalee.wordpress.com/๒๐๐๙/๐๗/๒๗/coaching>

ภาคผนวก ก

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ

โดยทีมวิจัยได้จัดทำแนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้พี่เลี้ยง และผู้เขียนผลงาน
ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองเบื้องต้นในการสมัครของรับรางวัลเลิศรัฐ

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทสัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม (Effective Change))

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ : ความสำคัญของปัญหาและความสามารถองค์กร (๕ คะแนน)	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑. วิเคราะห์ความสำคัญของปัญหา/ที่มา ที่ทำให้ต้องนำกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ใน การดำเนินการตามภารกิจขององค์กรและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน (๒)	๓			
		๒. ขอบเขตปัญหากับประชาชน/กลุ่มประชาชนในพื้นที่หรือผลกระทบของปัญหา (๑)				
	ความสามารถขององค์กร (ศักยภาพของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองต่อปัญหา)	๓. นโยบายของหน่วยงานและการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบเครือข่าย (๑)	๒			
		๔. แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ๔.๑ การสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย (๑) ๔.๒ การสร้างวัฒนธรรม (๑) ๔.๓ การกำหนดผู้รับผิดชอบและระบบติดตามประเมินผล (๑) ๔.๔ การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอกับภารกิจ (๑)				
มิติที่ ๒ : กระบวนการมีส่วนร่วม (๓๕ คะแนน)		๕. รายละเอียดของดำเนินงาน ๕.๑ รูปแบบในการนำกระบวนการในการสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่ระดับการให้ข้อมูล (Inform) การให้คำปรึกษาหารือ (Consult) การเข้ามามีบทบาท (Involve) และในระดับความร่วมมือ (Collaborate) มาใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดโครงการ และมีความโดดเด่นในการสร้างการมีส่วนร่วม (๗)	๓๕			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		๕.๒ กลไก/การกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่ม/เครือข่ายที่รัฐได้จัดตั้งขึ้นหรือเครือข่ายที่ประชาชนได้ก่อตั้งขึ้นมา ทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ ทรัพยากร และการมีเป้าหมายร่วมกัน(๗) ๕.๓ บทบาทของแต่ละภาคส่วนอื่นในการขับเคลื่อนการดำเนินการ (๗) ๕.๔ การดำเนินงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนสร้างความร่วมมือเชิงบูรณาการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (๗) ๕.๕ การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ใช้เอื้อให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม (๗)				
มิติที่ ๓ : ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ (๕๐ คะแนน)		๖. ผลผลิต/ ผลลัพธ์ /ผลกระทบ ของการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นปัญหา/เป้าหมาย ๖.๑ ผลผลิตจากการดำเนินงานในการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน (๑๕) ๖.๒ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานในการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญในระดับองค์กร/กรม เชิงเศรษฐกิจ คุณภาพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต เป็นต้น (๑๕) ๖.๓ ผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร/กรม (๑๐) ๖.๔ ประโยชน์ที่ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานได้รับจากกระบวนการมีส่วนร่วมที่สร้างผลกระทบสูงกับคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนเชิงเศรษฐกิจ คุณภาพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต เป็นต้น (๑๐)	๕๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๔ : ความยั่งยืน (๑๐ คะแนน)		๗. การได้รับการสนับสนุนหรือการระดม ทรัพยากรจากภาคส่วนอื่นในการขับเคลื่อน โครงการต่อไป เพื่อให้ดำเนินโครงการได้ด้วย ตนเอง (๓)	๑๐			
		๘. การถ่ายทอดบทเรียนและผลการ ดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไป ศึกษาและเป็นต้นแบบ (๓)				
		๙. ความยั่งยืนระดับนโยบาย (การจัด Roadmap ในการขยายผล หรือการบรรจุ โครงการไว้ในแผนปฏิบัติการ) (๔)				

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทพัฒนาการบริการ)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ การวิเคราะห์ปัญหา (๑๐ คะแนน)	๑.สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร	สภาพปัญหาที่พบ ที่มา สาเหตุของปัญหา (๒)	๒			
	๒. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือ ต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด	ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้รับบริการที่อยู่ในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ (๒)	๔			
		ส่งผลกระทบต่อเนื่องสู่สังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ (๒)				
	๓. ปัญหา มีความท้าทาย มีความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ปัญหา อย่างไร	ปัญหามีความท้าทาย มีความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ปัญหา (๒)	๒			
	๔. กำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ไขปัญหายังไง	มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับที่มา และสาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน (๒)	๒			
มิติที่ ๒ แนวทางการแก้ไข ปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (๓๐ คะแนน)	๕. แนวทาง ในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปใช้แก้ไข ปัญหาเป็นอย่างไร	พัฒนาผลงานจากการนำวิธีการทำงานหรือ การให้บริการจากหน่วยงานสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่/หน่วยงานอื่นมาปรับใช้ หรือ เป็นผลงาน ที่พัฒนาขึ้นใหม่/ริเริ่มโดยหน่วยงานเอง สามารถแก้ไขปัญหาคเดิมได้ (๕)	๕			
	๖. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนา ผลงานอย่างไร	การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมในสังคม และ/หรือสามารถตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ (๓)	๕			
		การออกแบบ พัฒนาผลงาน มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ (๒)				
	๗. มีภาคส่วนอื่น เข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร (เลือกตอบได้เพียง ๑ ข้อ)	๗.๑ พัฒนาผลงานโดยหน่วยงานเองตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (๕)				

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		๗.๒ พัฒนาโดยให้ภาคส่วนอื่น มีส่วนร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงาน ในบางขั้นตอน (ระบุขั้นตอน และอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่ เข้ามาร่วม) (๕) ๗.๓ พัฒนาโดยให้ภาคส่วนอื่น มีส่วนร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงาน ในบางขั้นตอน (ระบุขั้นตอน และอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่ เข้ามาร่วม) (๕)	๕			
	๘. กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร	การพัฒนาผลงานมีหลายขั้นตอน มีความยุ่งยากซับซ้อน (๕)	๕			
	๙. มีการนำผลงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร	กระบวนการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงหลังปรับปรุง/พัฒนาที่แตกต่างจากเดิม (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน) (๔) มีการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อรองรับการให้บริการที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ (๒) มีแนวทางการควบคุมคุณภาพของผลงานที่ได้พัฒนาขึ้น (๒) มีการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลงาน ให้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ (ระบุเนื้อหาวิธีการและช่องทาง ในการประชาสัมพันธ์) (๒)	๑๐			
มิติที่ ๓ ผลผลิต ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ (๕๐ คะแนน)	๑๐. มีการประเมิน ผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการ ที่สะท้อนความสำเร็จ ต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบาย การวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ ผล	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่ แสดงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (อธิบายตัวชี้วัดผลผลิตว่ามีความครอบคลุมเหมาะสมตามวัตถุประสงค์อย่างไร รวมถึงผลผลิตที่ได้รับคืออะไร โดยระบุตัวเลข เชิงสถิติที่ชัดเจน) (๑๐)	๕๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
	การประเมิน ผลงาน และแสดงการเปรียบเทียบ ผลผลิตและผลลัพธ์)	มีเครื่องมือ วิธีการที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือในการควบคุมคุณภาพ ที่แสดงให้เห็นว่าผลงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง ต่อเนื่องหรือผู้รับบริการได้ประโยชน์ (๕) มีข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาหรือความสำเร็จของ ผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ ได้มากน้อยอย่างไร (๕) ความสำเร็จในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของหน่วยงาน ทั้งในระดับภูมิภาค และ/หรือ ระดับประเทศ (๕) มีผลการวัดความคุ้มค่าของผลงานที่ได้ พัฒนาขึ้น (ด้านงบประมาณคุ้มค่ากับการ ลงทุนในการสร้างนวัตกรรม ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา) (๕) มีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของ ผู้รับบริการที่มีต่อผลงานที่พัฒนาขึ้น โดย หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือ หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (๕) มีผลการประเมินผลงานที่พัฒนาขึ้น ที่เป็น ทางการจากหน่วยงานภายนอก (๓) มีข้อมูลที่แสดงผลการเปรียบเทียบผลผลิต และผลลัพธ์ ก่อนและหลัง การพัฒนา นวัตกรรม (๒)				
	๑๑. มีผลกระทบ เชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อ สังคม/ประเทศอย่างไร	มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิด ประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ (๑๐)	๑๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๔ ความยั่งยืนของ โครงการ (๑๐ คะแนน)	๑๒. มีการถ่ายทอดบทเรียนจาก การพัฒนาผลงาน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผน ในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร	มีการจัดทำแผนการดำเนินการขยายผล ถอด บทเรียนพร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ นำบทเรียนไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน ภายใน/ภายนอกสังกัดหรือ นำผลงานไป ดำเนินการขยายผลยังผู้รับบริการ / ประชาชน/ในพื้นที่อื่น นอกเหนือจาก กลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผล ไปยังหน่วยงาน อื่นแล้ว (๕)	๑๐			
	๑๓. มีความสอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ อย่างไร	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่ สอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว (๕)				

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทนวัตกรรมการบริการ)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ การวิเคราะห์ปัญหา (๑๐ คะแนน)	๑. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร	สภาพปัญหาที่พบ ที่มา สาเหตุของปัญหา (๒)	๒			
	๒. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด	ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้รับบริการที่อยู่ในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ (๒)	๔			
		ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ (๒)				
	๓. ปัญหา มีความท้าทาย ความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ปัญหา อย่างไร	ปัญหามีความท้าทาย มีความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ปัญหา (๒)	๒			
	๔. กำหนดวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ปัญหาอย่างไร	มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ปัญหาที่สอดคล้อง กับที่มาและสาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน (๒)	๒			
มิติที่ ๒ แนวทางการแก้ไข ปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (๓๐ คะแนน)	๕. แนวทาง ในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปใช้แก้ไข ปัญหาเป็นอย่างไร	ผลงานเป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ที่พัฒนาต่อยอดจากผลงานต้นแบบที่ดีของหน่วยงานเอง หรือพัฒนาต่อยอดจากผลงานของหน่วยงานอื่นที่เคยมีอยู่แล้ว หรือ เป็นผลงานที่ริเริ่มพัฒนาขึ้นใหม่โดยหน่วยงานเอง ที่ไม่ซ้ำกับนวัตกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศ ซึ่งนวัตกรรมสามารถแก้ไขปัญหาเดิมได้อย่างก้าวกระโดด (๕)	๕			
	๖. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ใน การออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร	การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมในสังคม และ/ หรือ สามารถตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ (๓)	๕			
		การออกแบบ พัฒนาผลงาน มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ (๒)				
	๗. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร (เลือกตอบได้เพียง ๑ ข้อ)	๗.๑ พัฒนาผลงานโดยหน่วยงานเองตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (๕) ๗.๒ พัฒนาโดยให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงาน ในบางขั้นตอน (๕) ๗.๓ พัฒนาโดยให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (๕)	๕			
	๘. กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร	การพัฒนาผลงานมีหลายขั้นตอน มีความยุ่งยากซับซ้อน (๕)	๕			

	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
	๙. มีการนำผลงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร	กระบวนการให้บริการด้วยนวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงหลังปรับปรุง/พัฒนา ที่แตกต่างจากเดิม (๒)	๕			
		มีการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อรองรับการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ (๒)				
		มีการประชาสัมพันธ์ สื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลงานให้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ (๑)				
	๑๐. มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่ อย่างไร (เลือกตอบได้เพียง ๑ ข้อ)	๑๐.๑ ได้รับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรแล้ว และยังไม่หมดอายุ (๕) ๑๐.๒ อยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร (๕) ๑๐.๓ ผลงานมีลักษณะที่ไม่เข้าเงื่อนไขการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรตามพระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (๕)	๕			
มิติที่ ๓ ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (๕๐ คะแนน)	๑๑. มีการประเมิน ผลผลิตและผลลัพธ์ ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จ ต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่แสดงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (๕)	๓๕			
		มีเครื่องมือ วิธีการที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือในการควบคุมคุณภาพ ที่แสดงให้เห็นว่าผลงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์ (๕)				
		มีข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา หรือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ ได้มากน้อยอย่างไร (๕)				
		มีผลการวัดความคุ้มค่าของการพัฒนานวัตกรรม (ด้านงบประมาณ คุ้มค่ากับ การลงทุนในการสร้างนวัตกรรม ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา) (๕)				
		มีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการที่มีต่อผลงานที่พัฒนาขึ้น โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือ หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (๕)				
		มีผลการประเมินนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น ที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก (๕)				

	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		มีข้อมูลที่แสดงผลการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลังการพัฒนานวัตกรรม (๕)				
	๑๒. มีผลกระทบ เชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศอย่างไร	มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น (๑๕)	๑๕			
มิติที่ ๔ ความยั่งยืนของโครงการ (๑๐ คะแนน)	๑๓. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร	มีการจัดทำแผนการดำเนินการขยายผล ถอดบทเรียนพร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ นำบทเรียนไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายใน/ภายนอกสังกัดหรือ นำผลงานไปดำเนินการขยายผลยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่น นอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้ว (๕)	๕			
	๑๔. มีความสอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร (๕)	๕			

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ กระบวนการจัดการ (๔๐ คะแนน)	๑. มีการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ วางแผนและสื่อสารการนำผลงานไปขยายผล อย่างไร	มีการกำหนดเป้าหมายของการขยายผล เช่น การพัฒนาต่อยอดขยายผลของผลงานในเชิงคุณภาพ เป็นต้น (๕)	๑๕			
		มีกลยุทธ์ที่สำคัญในการผลักดันให้การขยายผลมาตรฐานการบริการบรรลุสัมฤทธิ์ผล (๕)				
		มีการวางแผนงานที่ระบุขั้นตอน กรอบระยะเวลาของการขยายผล ที่ชัดเจน (๓)				
		มีการสื่อสารแผนงานให้บุคลากรให้ทราบโดยทั่วทั้งองค์กร (๒)				
	๒. มีเหตุผล ความจำเป็น ความท้าทายและความพร้อม ในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลอย่างไร	มีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องนำผลงานต้นแบบไปขยายผลใน หน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ และ มีความท้าทายในการค้นหาผลงานต้นแบบที่จะนำไปขยายผลที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา ลักษณะของหน่วยงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (๕)	๑๐			
		หน่วยงานมีความพร้อมในการขยายผล เช่น การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการขยายผลบริการ และการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (๕)				
	๓. มีกระบวนการ ในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร	มีข้อมูลแสดงวิธีการ/ขั้นตอน และความท้าทาย ในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ ที่เป็นทางการและเชื่อถือได้ (๕)	๕			
	๔. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติม จากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)	รูปแบบการให้บริการที่ได้จากการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ และต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ	๕			

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		หรือ ขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผล ในเชิงคุณภาพ (๕)				
	๕. มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการติดตาม ประเมินผลเพื่อควบคุมคุณภาพ และมาตรฐาน การให้บริการอย่างไร	มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกสำหรับการติดตาม ประเมินผลการให้บริการของแต่ละหน่วย บริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผล ใน เชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่า การบริการมี คุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เช่น มีการกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยบริการ สาขา/พื้นที่ มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการ ติดตามประเมินผลในการควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น (๕)	๕			
มิติที่ ๒ ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (๖๐ คะแนน)	๖. มีการประเมิน ผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบาย การวัดผลผลิต และผลผลิต)	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่ แสดง ความสำเร็จตามเป้าหมาย ในการแก้ไข ปัญหา และเป้าหมายในการขยายผลที่ กำหนดไว้ (ขยายผลในหน่วยบริการสาขา/ พื้นที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และ/หรือ ต่อ ยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ) (๑๐)	๒๐			
		มีข้อมูลที่แสดงผลการเปรียบเทียบผลผลิต ของผลงานต้นแบบ และผลผลิตของ ผลงานที่ได้นำต้นแบบไปขยายผล (๑๐)				
	๗. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการ ได้รับ จากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	มีข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ ผู้รับบริการได้รับจากการขยายผลมาตรฐาน การบริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ เป็นที่ประจักษ์ เกิดผลกระทบสูง (๕)	๑๕			
		มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิด ประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ที่ได้รับการขยายผล มาตรฐานการบริการ (๕)				

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		มีข้อมูลหรือการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ/ประสบการณ์ของผู้ รับบริการจากผลงาน (๕)				
	๘. มีการควบคุมมาตรฐาน/คุณภาพการให้บริการ และความพร้อม ในการนำผลงานต้นแบบ ไป ดำเนินการอย่างไร	มีข้อมูลแสดงการควบคุมมาตรฐาน/คุณภาพ การบริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบการ ขยายผล (๕)	๑๐			
		มีข้อมูลที่แสดงคุณภาพความพร้อมของ หน่วยบริการสาขา/พื้นที่ ที่ได้นำผลงาน ต้นแบบไปดำเนินการ หรือ ความพร้อมของ หน่วยงานในการต่อยอดขยายผลในเชิง คุณภาพ (๕)				
	๙. ผลงานมีมาตรฐาน การให้บริการที่สูงกว่าผลงาน ต้นแบบหรือไม่ อย่างไร	มีข้อมูลที่แสดงถึงมาตรฐานการให้บริการ ของผลงานที่สูงขึ้นกว่ามาตรฐานของผลงาน ต้นแบบ (๑๐)	๑๐			
	๑๐. มีการสร้าง ความยั่งยืนของ การขยายผล มาตรฐาน การให้บริการอย่างไร	มีการสรุปทบทวน มีการวางแผนเพื่อการ ขยายผลความร่วมมือ ที่เพิ่มขึ้น (๕)	๕			

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อให้บริการ)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ กระบวนการจัดการ (๔๐ คะแนน)	๑. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการข้อมูลเพื่อให้บริการเป็นอย่างไร	มีการวิเคราะห์ปัญหาการบริการของหน่วยงานเอง เพียงหน่วยงานเดียว หรือ มีการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่นำไปสู่การบูรณาการเพื่อให้บริการ (๕)	๕			
	๒. ความท้าทายในการดำเนินการเป็นอย่างไร	ปริมาณข้อมูลที่จะนำมาบูรณาการร่วมกันมีจำนวนมาก หลากหลาย (๓)	๑๐			
		มีขั้นตอน/วิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการพัฒนาผลงาน เช่น การแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก การประสาน ความร่วมมือ ต้องมีการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผลงาน เป็นต้น (๓)				
		การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการบูรณาการซับซ้อน ความหลากหลายของเทคโนโลยี และมีการเปลี่ยนแปลง (๒)				
		การพัฒนาทักษะของบุคลากรของหน่วยงาน ให้มีความพร้อม ในการให้บริการ (๒)				
	๓. ปัญหาที่พบ ในการให้บริการและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาผลงาน เป็นอย่างไร	ปัญหาที่พบ และวัตถุประสงค์ของการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ไขปัญหา (๕)	๕			
	๔. วิธีการบริหารจัดการ และการวางแผนทาง การดำเนินการ เป็นอย่างไร	มีกลยุทธ์ที่สามารถทำให้ข้อมูลมีการบูรณาการร่วมกัน ได้อย่างปลอดภัยตามมาตรฐาน และเชื่อถือได้ (๒)	๑๐			
		มีแผนการดำเนินงานที่เป็นผลจากการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (๒)				

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		มีวิธีการดำเนินการ การบริหารจัดการที่ทำให้การบูรณาการข้อมูล และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกันได้สำเร็จ เช่น มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ร่วมบูรณาการข้อมูลเพื่อร่วมกันดำเนินงาน ที่ทำให้หน่วยงานสามารถทำงานได้ รวดเร็ว ยืดหยุ่น และคล่องตัวขึ้น (๒)				
		มีข้อมูลที่แสดงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร และการนำไปใช้ประโยชน์ และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกันได้ (๒)				
		มีข้อมูลที่แสดงถึงบทบาทในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานที่ร่วมบูรณาการที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูล และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกันได้ (๒)				
	๕. มีวิธีการเทคนิคและลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) ลดเอกสารในการขอรับบริการ รวมถึงมีเครื่องมือ/ระบบที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอย่างไร	มีวิธีการ เทคนิค และลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) ลดเอกสารในการขอรับบริการ มีเครื่องมือ/ระบบที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (๕)	๕			
	๖. มีระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบูรณาการเพื่อการบริการอย่างไร	มีระบบหรือแนวทางการควบคุมข้อมูล ความถูกต้อง ทันสมัย พร้อมใช้งานของข้อมูล เพื่อให้มีมาตรฐานคงที่ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (๓) มีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงการประเมินผลระบบข้อมูล หรือการให้บริการแทนกัน ที่	๕			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		สามารถรักษาความเสถียรของระบบ และ การให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง (๒)				
มิติที่ ๒ ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิง ประจักษ์ (๖๐ คะแนน)	๗. มีการประเมินผลผลิต ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ ได้รับจากผลงาน อย่างไร (อธิบายตัวชี้วัดผลผลิต ผลผลิต ที่ได้รับ และข้อมูล ที่แสดงคุณภาพ ของ การรักษา ความปลอดภัยของข้อมูล)	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่ แสดง ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ (อธิบายตัวชี้วัดผลผลิตว่ามีความครอบคลุม เหมาะสม ตามวัตถุประสงค์อย่างไร รวมถึง ผลผลิตที่ได้รับคืออะไร โดยระบุตัวเลขเชิง สถิติที่ชัดเจน) (๑๐)	๒๐			
		มีข้อมูลที่แสดงคุณภาพของการรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูล (๑๐)				
	๘. มีการประเมิน ผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ ได้รับจากผลงานอย่างไร	มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากผลงาน (๕)	๒๐			
		มีข้อมูลหรือการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และ/ หรือ มีข้อมูลสะท้อน ประสบการณ์ของผู้รับบริการ (๕)				
		มีผลการวัดความคุ้มค่าของระบบข้อมูล (๕)				
		มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิด ประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น (๕)				
	๙. มีมาตรฐาน การให้บริการ เป็นอย่างไร (เปรียบเทียบคุณภาพของ การให้บริการ)	ข้อมูลเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการ หรือค่ามาตรฐาน การให้บริการที่สูงขึ้น กว่าเดิม (๑๐)	๑๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
	๑๐. มีการสร้างความยั่งยืนของผลงานอย่างไร	มีการสรุปทบทเรียน มีการวางแผนเพื่อการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีการขยายผลความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน ที่เพิ่มขึ้น (๑๐)	๑๐			

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ การวิเคราะห์ปัญหา (๒๐ คะแนน)	๑. ความสำคัญและที่มาของปัญหา ผลกระทบเป็นอย่างไร	ปัญหามีความสำคัญ และที่มาของปัญหา ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ หรือได้จากการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็น/ความต้องการโดยตรง ซึ่งมีการวิเคราะห์ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้บริการ (End to End Process) (๕)	๕			
	๒. ปัญหามีขอบเขตผลกระทบต่อผู้รับบริการกลุ่มใด ครอบคลุมพื้นที่ในระดับใดตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ(End to End Process) เช่น ระดับภูมิภาคระดับประเทศ เป็นต้นและส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหรือไม่ อย่างไร	ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) ที่อยู่ในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ (๓)	๕			
		ส่งผลการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (๒)				
	๓. มีแนวคิด ขั้นตอน/กระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการโดยให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมทั้งกระบวนการ (End to End Process) อย่างไร	อธิบายแนวคิด ขั้นตอน/กระบวนการในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ โดยให้มีหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา (๕)	๕			
	๔. มีการวางแผนและกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหายังไง	มีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญในแก้ไขปัญหาย (เช่น Quick Win แผนระยะสั้นระยะยาว เป็นต้น) (๓)	๕			
		มีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาย เช่น เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้วยการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการให้บริการ ลดค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสียทรัพยากร เป็นต้น (๒)				

ประเด็น	ข้อความถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๒ แนวทางการแก้ไข ปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (๓๐ คะแนน)	๕. มีแนวทางการดำเนินการพัฒนาผลงาน ตั้งแต่ ต้นจนจบกระบวนการแบบ (End to End Process) เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร เช่น การให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การศึกษา เปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการ การคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ผลงาน การนำนวัตกรรม/ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ เป็นต้น	มีแนวทางในการพัฒนางาน ที่ได้มาจากการ ร่วมคิด ร่วมออกแบบ กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการให้บริการ (End to End Process) และ/หรือ มีการศึกษา เปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยงาน ภายในประเทศ และต่างประเทศ (Benchmarks) และ/หรือ มีการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ผลงานที่โดดเด่น (๕)	๑๐			
		มีการนำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้า มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ที่คำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการ (End to End Process) (๕)				
	๖. การนำผลงานไปสู่ การปฏิบัติ มีการบูรณาการ การทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ หรือ ภาคส่วน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือไม่ อย่างไร และผลงานก่อน และหลังปรับปรุง มีความแตกต่างกันอย่างไร	มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงาน ของรัฐ หรือภาคส่วน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดย ระบุนขั้นตอนทั้งหมดที่มีบูรณาการ และ อธิบายบทบาทของหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่เข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน (๕)	๑๐			
		กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา มีความแตกต่างจากเดิม โดยเปรียบเทียบ รูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการ พัฒนาผลงาน (๕)				
	๗. อธิบายการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและ ชีตความสามารถในการ แข่งขัน	มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการมีการ นำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (๓)	๕			
		มีผลการประเมินการให้บริการที่พัฒนาขึ้นที่ เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก (๒)				

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
	๘. มีการสื่อสารสร้าง การรับรู้และเข้าใจ ให้แก่ ผู้รับบริการอย่างไร	มีการสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ ผู้รับบริการผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีการอธิบายและชี้แจงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ในการขออนุญาตต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบการ เข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผ่านการประชุมสัมมนา หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ (๕)	๕			

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทเปิดใจใกล้ชิดประชาชน (Open Governance))

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ : ความสำคัญของปัญหาและความสามารถขององค์กร (๑๐ คะแนน)	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ความสามารถขององค์กร (ศักยภาพของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองต่อปัญหา)	๑. ความเป็นมา หรือความสำคัญของปัญหาที่ทำให้ต้องมีการเปิดระบบราชการ (๓)	๕			
		๒. กลุ่มเป้าหมาย ขอบเขตและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปิดระบบราชการ (๒)				
		๓. การกำหนดนโยบายและกฎ/ระเบียบที่เอื้อต่อการเปิดระบบราชการ (๒)	๕			
		๔. การขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติในการเปิดระบบราชการ ๔.๑ การสื่อสารถ่ายทอดนโยบายและการสร้างแรงจูงใจภายในและภายนอก (๓) ๔.๒ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ในการเปิดระบบราชการ (๓) ๔.๓ การกำหนดผู้รับผิดชอบและการติดตามประเมินผล (๓) ๔.๔ การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอกับภารกิจ (๓)				
มิติที่ ๒ : การเปิดระบบราชการ (การเปิดเผยข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็น) (๔๐ คะแนน)	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ	๕. กระบวนการหรือวิธีการในการจัดทำข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่เปิดเผยมีความถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และทันสมัย ๕.๑ ช่องทางการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ง่ายและสะดวก และมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย (๒) ๕.๒ การจัดทำฐานข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย และตรงกับความต้องการของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย (๒) ๕.๓ กลไกหรือวิธีการในการจัดการข้อมูลที่เผยแพร่ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนเผยแพร่ และหลังเผยแพร่ (๒)	๑๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		๕.๔ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันทางสังคม (๒) ๕.๕ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ เช่น การนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือประมวผลได้ เป็นต้น (๒)				
	การรับฟังความคิดเห็นและการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้รับบริการ	๖. มีระบบหรือวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใส ๖.๑ การจัดเตรียมข้อมูลและคำแนะนำสำหรับผู้รับบริการ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (๒) ๖.๒ ช่องทางรับฟังความคิดเห็นลักษณะสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) และกลไกหรือวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึง ความเท่าเทียมทางสังคม (มีขั้นตอนและกลไกในการรับฟังความคิดเห็นโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมในสังคม)(๒) ๖.๓ มีกระบวนการนำข้อมูลความคิดเห็นประชาชนไปดำเนินการและมีกลไกหรือระบบชี้แจงผล การดำเนินงาน (Feedback) (๒) ๖.๔ กลไกการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานจากภาคประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไป ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (๒) ๖.๕ มีระบบติดตามแสดงสถานะการดำเนินการที่ตอบสนองต่อการรับฟังเสียงสะท้อนของประชาชน (๑)	๑๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		๖.๖ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการรับฟังความคิดเห็น (๑)				
		๗. กระบวนการสื่อสารและเปิดเผยนโยบาย สาธารณะ ๗.๑ วิธีการสื่อสารเพื่อจัดทำนโยบาย สาธารณะ/แผนพัฒนา/แผนยุทธศาสตร์ หรือ การออกกฎ หรือระเบียบของหน่วยงานของรัฐ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามาร่วม ในกระบวนการจัดทำนโยบายสาธารณะ (๑๐)	๑๐			
	การสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ	๘. มีวิธีการในการสร้างความร่วมมือกับภาค ส่วนต่าง ๆ ๘.๑ วิธีการสร้างภาคีเครือข่ายการทำงานกับ ภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน นักวิชาการ สื่อมวลชน เป็นต้น (๑๐) ๘.๒ การเข้ามามีบทบาทของเครือข่ายแต่ ละภาคส่วนในการดำเนินการกับภาครัฐ (๑๐)	๑๐			
มิติที่ ๓ : ผลผลิต/ผลลัพธ์/ ผลกระทบ (๔๐ คะแนน)		๙. ผลผลิตจากการดำเนินงานในการเปิด ระบบราชการของหน่วยงาน (๑๕)	๔๐			
		๑๐. ผลลัพธ์จากการดำเนินงานในการเปิด ระบบราชการของหน่วยงาน (๑๕)				
		๑๑. ประโยชน์ที่ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย และ หน่วยงานได้รับจากการเปิดระบบราชการที่ เป็นผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ (ถ้ามี) (๑๐)				
มิติที่ ๔ : ความยั่งยืน (๑๐ คะแนน)		๑๒. แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาระบบใน การเปิดระบบราชการให้สามารถทำงานได้อย่าง ต่อเนื่องและแนวทางในพัฒนาต่อยอด (๑๐)	๑๐			

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเภทผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ (Engaged Citizen)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
๑. บทบาทหลักในการร่วมภารกิจของภาครัฐของบุคคล/ กลุ่มบุคคล (๕๐ คะแนน)	๑.๑ แร้งบันดาลใจในการเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงาน ภาครัฐ (๑๐)				
	๑.๒ บทบาทของบุคคล/กลุ่มบุคคล ได้การเข้ามาส่งเสริม สนับสนุน และลดข้อจำกัดการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ จนเกิดความชัดเจน (๑๐)				
	๑.๓ ความโดดเด่นในวิธีการสร้างความร่วมมือ การสร้างการ มีส่วนร่วม หรือสร้างการเปลี่ยนแปลงกับภาคส่วนต่าง ๆ เป็น ผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) (๑๐)				
	๑.๔ การได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่ร่วมดำเนินงานด้วย (๑๐)				
	๑.๕ ปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการดำเนินงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมาย (๑๐)				
๒. ผลงานและผลสำเร็จในการร่วมขับเคลื่อนหรือผลักดัน การทำงานแบบมีส่วนร่วมที่มีผลงาน เป็นรูปธรรม ทำให้ การดำเนินงานตามภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มขึ้นหรือทำให้ การบริการครอบคลุมมาก ยิ่งขึ้น (๕๐ คะแนน)	๒.๑ ผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือ ทำให้การบริการครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (๒๕)				
	๒.๒ ผลกระทบที่เกิดขึ้นและการสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้น โดยชุมชน/สังคมพึ่งพาตัวเอง (๒๕)				

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ประเภทเลื่องลือขยายผล (Participation Expanded))

หน่วยงาน : ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ : ความสำคัญในการขยายผลและความสามารถองค์กร (๑๐ คะแนน)	๑. ความสำคัญ (ปัญหาและประเด็นการพัฒนา) วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการขยายผลและหรือต่อยอด (๕)	๑๐			
	๒. ภารกิจ/โครงการ/ต้นแบบที่นำมาใช้ในการขยายผลและหรือต่อยอด (๕)				
มิติที่ ๒ : กระบวนการขยายผลหรือต่อยอดโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม (๔๐ คะแนน)	๓. รูปแบบและวิธีการขยายผลหรือต่อยอดที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาต่อยอดหรือนำบทเรียนจากภารกิจ/ต้นแบบเดิมมาปรับให้ดีขึ้น (วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินการ บทบาทของภาคส่วนในการขับเคลื่อน กลไกหรือวิธีการขับเคลื่อนแนวคิด/เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนินการ ประโยชน์ที่ได้จากโมเดลต้นแบบ) (๒๐)	๔๐			
	๔. กลไก/การกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่ม/เครือข่ายที่รัฐได้จัดตั้งขึ้นหรือเครือข่ายที่ประชาชนได้ก่อตั้งขึ้นมาทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ ทรัพยากร และการมีเป้าหมายร่วมกัน (๑๐)				
	๕. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการขยายผลหรือต่อยอด (๑๐)				
มิติที่ ๓ : ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ (๔๐ คะแนน)	๖. ผลผลิต/ ผลลัพธ์ /ผลกระทบ ของการดำเนินงานขยายผลหรือต่อยอดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ๖.๑ ผลผลิตจากการขยายผลหรือต่อยอดการดำเนินงานในการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน ในการขยายผลกรณีที่ขยายผลในเชิงพื้นที่ให้ระบุในแต่ละพื้นที่ (๑๐) ๖.๒ ผลลัพธ์จากการขยายผลหรือต่อยอดการดำเนินงานในการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ กรณีที่ขยายผลในเชิงพื้นที่ให้ระบุในแต่ละพื้นที่ (๑๐) ๖.๓ ผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร/กรม (๑๐) ๖.๔ ประโยชน์ที่ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานได้รับจากกระบวนการมีส่วนร่วมที่สร้างผลกระทบสูงกับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน กรณีที่ขยายผลในเชิงพื้นที่ให้ระบุในแต่ละพื้นที่ (๑๐)	๔๐			

ประเด็น	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๔ : ความยั่งยืน (๑๐ คะแนน)	๗. เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างจากการนำเอา ต้นแบบไปขยายผลในแต่ละพื้นที่ และการนำไปบรรจุเป็น นโยบายของหน่วยงานหรือองค์กร (๕)	๑๐			
	๘. การถ่ายทอดบทเรียนและผลการดำเนินการเพื่อให้ หน่วยงานอื่นสามารถนำไปศึกษาและเป็นต้นแบบ (๕)				

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ประเภทประสิทธิผลเครือข่าย (Collaborative Network Governance)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ : ความสำคัญของปัญหาและความสามารถองค์กร (๕ คะแนน)	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑. วิเคราะห์ความสำคัญของปัญหา/ที่มา ที่ทำให้ต้องนำกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ ในการดำเนินการตามภารกิจขององค์กรและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน (๒)	๓			
		๒. ขอบเขตปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน/กลุ่มประชาชนในพื้นที่หรือผลกระทบของปัญหา (๑)				
	ความสามารถขององค์กร (ศักยภาพของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองต่อปัญหา)	๓. นโยบายของหน่วยงานและการสนับสนุนให้เกิดการบริหารราชการแบบเครือข่ายความร่วมมือ (๑)	๒			
		๔. การกำหนดแผนการและแนวทางในการนำเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมและการขับเคลื่อนการปฏิบัติ ผ่านความร่วมมือของเครือข่ายต่าง ๆ (๑)				
มิติที่ ๒ : กระบวนการมีส่วนร่วม (๓๕ คะแนน)		๕. รายละเอียดของดำเนินงาน ๕.๑ รูปแบบในการนำเครือข่ายความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินการ (๑๐) ๕.๒ บทบาทของแต่ละภาคส่วนอื่นในการขับเคลื่อนการดำเนินการ (๕) ๕.๓ การดำเนินงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนสร้างความร่วมมือเชิงบูรณาการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (๑๐) ๕.๔ กลไก/การกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่ม/เครือข่ายที่รัฐได้จัดตั้งขึ้นหรือเครือข่ายที่	๓๕			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		ประชาชนได้ก่อตั้งขึ้นมา ทั้งการแลกเปลี่ยน ความรู้ ทรัพยากร และการมีเป้าหมายร่วมกัน (๕) ๕.๕ การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ใช้ เอื้อให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม (๕)				
มิติที่ ๓ : ผลผลิต/ผลลัพธ์/ ผลกระทบ (๕๐ คะแนน)		๖. ผลผลิต/ ผลลัพธ์ /ผลกระทบ ของการ ดำเนินงานที่ สอดคล้องกับประเด็นปัญหา/ เป้าหมาย ๖.๑ ผลผลิตจากการดำเนินงานในการสร้าง การมีส่วนร่วมของหน่วยงานและเครือข่ายความ ร่วมมือ (๑๕) ๖.๒ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานในการสร้าง เครือข่ายความร่วมมือที่นำไปสู่ความสำเร็จและ การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินพันธกิจ อย่างมี นัยสำคัญในระดับองค์กร/กรม (๑๕) ๖.๓ ผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจ ขององค์กร/กรม (๑๐) ๖.๔ การดำเนินงานโดยเครือข่ายความ ร่วมมือ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ตามพันธกิจที่ ยุ่งยากซับซ้อนและสร้าง ประโยชน์ให้ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย และ หน่วยงาน ในมิติต่าง ๆ อย่างไร (เช่น สร้าง ผลกระทบสูงกับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของ ประชาชนเชิงเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็น ต้น) (๑๐)	๕๐			
มิติที่ ๔ : ความยั่งยืน (๑๐ คะแนน)		๗. ความร่วมมือของการทำงานร่วมกันของ เครือข่ายที่เกิดขึ้นในระยะยาว (๕) ๘. การถ่ายทอดบทเรียนและผลการดำเนินการ เพื่อเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่น (๕)	๑๐			

- ระดับดี ๘๐-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้น

แนวทางการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ประณาพร้อมใจแก้จน (Collaboration towards Poverty Eradication)

หน่วยงาน :

ชื่อผลงาน :

ประเด็น	ข้อคำถาม	ประเด็นพิจารณา	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คะแนนรวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
มิติที่ ๑ : ตัวชี้วัดกลุ่มปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ (๔๕ คะแนน)	๑.๑ แนวทางการดำเนินงานชัดเจนและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (๕)	๑.๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหาความยากจนในพื้นที่/แนวคิดโครงการ (โดยสังเขป) (๑) ๑.๑.๒ หน่วยงานหรือผู้ที่ส่งผลงานมีการวางแผนแนวทางการดำเนินงานที่แก้ไขปัญหาความยากจน ตลอดจนการกำหนดแผนงานที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (๑) ๑.๑.๓ หน่วยงานหรือผู้ที่ส่งผลงานมีการออกแบบกลไกการขับเคลื่อนที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง (๑) ๑.๑.๔ มีการใช้ทรัพยากรทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินจากแหล่งที่หลากหลาย ทั้งจากภาครัฐ เอกชน และประชาชน (๑) ๑.๑.๕ มีรูปแบบและวิธีในการใช้ทรัพยากรในการแก้ปัญหาความยากจนได้อย่างคุ้มค่า (๑)	๕			
	๑.๒ บทบาทของหน่วยงานผู้ส่งผลงาน (๑๐)	๑.๒.๑ บทบาทของหน่วยงานหรือผู้ส่งผลงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยแบ่งออกเป็น ๔ บทบาท ได้แก่ (๑) ผู้ประสานงาน (Collaborator) (๒) ผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) (๓) บทบาทของหน่วยงานในฐานะผู้นำ และ (๔) ผู้เปลี่ยนกระบวนทัศน์ของชุมชน (Paradigm Shift Change Agent) (๕) ๑.๒.๒ วิธีการทำงานของหน่วยงานในการแก้ไขปัญหความยากจนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีการสื่อสาร การแก้ไขหรือปลดล็อกข้อจำกัด การสร้างบรรยากาศการทำงาน การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม หรือมีการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหา เป็นต้น (๕)	๑๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
	๑.๓ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (๑๐)	๑.๓.๑ มีกระบวนการที่ทำให้ประชาชนมีเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยอ้างอิงจากระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (IAP ๒ - International Association for Public Participation) ใน ๔ ระดับแรก ได้แก่ ระดับที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) ระดับที่ ๒ การปรึกษาหารือ (To Consult) ระดับที่ ๓ การเข้ามา มีบทบาท (To Involve) และระดับที่ ๔ ความร่วมมือ (To Collaborate) (๕) ๑.๓.๒ บทบาทของหน่วยงานที่ส่งผลงานในการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะ ภาคประชาชน (๕)	๑๐			
	๑.๔ การบูรณาการการทำงานร่วมกับเครือข่ายและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (๑๐)	๑.๔.๑ มีตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และวิธีในการทำงานร่วมกัน (๔) ๑.๔.๓ มีตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีใช่ภาครัฐ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และเครือข่ายต่าง ๆ และวิธีในการทำงานร่วมกัน (๓) ๑.๔.๔ มีแนวทางในการทำงานร่วมกัน การแก้ไขปัญหา และกลไกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน (๓)	๑๐			
	๑.๕ กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (๑๐)	๑.๕.๑ มีกลไกการติดตามประเมินผล และตรวจสอบที่นำไปสู่การขับเคลื่อนงานได้เห็นผล (๓) ๑.๕.๒ มีการนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหา (๓) ๑.๕.๓ มีโมเดลการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ (๒)	๑๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
		๑.๕.๔ มีกระบวนการทำงานมีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีแนวคิด (Idea) ใหม่ หรือเป็นการต่อยอดความคิดเดิม (๒)				
มิติที่ ๒ : ตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ (๕๕ คะแนน)	๒.๑ ผลงานมีผลผลิต (Outputs) ที่แท้จริงเป็น ที่ประจักษ์ ตอบโจทย์ปัญหา (๑๕)	๒.๑.๑ จำนวนผู้ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาคความ ยากจนจากการดำเนินโครงการก็คน (หากเป็น ครัวเรือนให้ระบุจำนวนสมาชิกเฉลี่ยของ ครัวเรือน) (๕) ๒.๑.๒ เปรียบเทียบรายได้สุทธิที่เพิ่มขึ้น (หากแสดงผลรายได้ที่เพิ่มขึ้นให้แสดงต้นทุนที่ เพิ่มขึ้นด้วย) (๕) ๒.๑.๓ ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น จำนวนผู้ที่มีการ ออมเงินเพิ่มขึ้น จำนวนผู้ที่มีภาระหนี้สินลดลง เป็นต้น (๕)	๑๕			
	๒.๒ ผลงานมีผลลัพธ์ (Outcomes) ที่แท้จริงเป็น เป็นที่ประจักษ์ ตอบโจทย์ปัญหา (๒๐)	๒.๒.๑ การมีสุขภาพที่ดีขึ้น อัตราการเจ็บป่วย ของคนในพื้นที่ลดลง การมีเด็กแรกเกิดพิการ ลดลง (เนื่องจากลดการใช้สารเคมีในภาค เกษตรกรรม) (๔) ๒.๒.๒ การเข้าถึงการศึกษาของบุตรหลาน การมียูวเกษตรกรเพิ่มขึ้น (๔) ๒.๒.๓ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น การมี ที่ดินทำกินของตัวเอง การมีที่พักอาศัยที่มั่นคง แข็งแรง ถูกสุขลักษณะ การมีอาหารและน้ำ สะอาดใช้อย่างเพียงพอในการอุปโภคบริโภค (๔) ๒.๒.๔ การเข้าถึงบริการของภาครัฐที่เพิ่มขึ้น เช่น การเข้าถึงระบบสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) และบริการสุขภาพ ผู้สูงอายุและผู้พิการได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐและเอกชน เป็นต้น (๔) ๒.๒.๕ ตัวชี้วัดอื่น ๆ (๔)	๒๐			

ประเด็น	ข้อความ	ประเด็นพิจารณา	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน รวม	คำอธิบายสำหรับผู้ตรวจ
	๒.๓ ผลงานมีผลกระทบ (Impacts) ที่แท้จริงได้จริง เป็นที่ประจักษ์ ตอบโจทย์ปัญหา (๕)	๒.๓.๑ ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ เช่น สัดส่วนคนจนที่ลดลงในพื้นที่ สัดส่วนรายได้ที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อ GPP ของจังหวัด (๑) (๒) ผลการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เช่น ชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น (๑) (๓) ผลการพัฒนาในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เกษตรกรลดการเผาพื้นที่การเกษตร (๑) (๔) ผลของการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในระดับปัจเจกบุคคล และชุมชน (๑) (๕) ตัวชี้วัดอื่น ๆ (๑)	๕			
	๒.๔ โอกาสในการนำไปขยายผล โมเดลร่วมใจแก้จนมีศักยภาพในการนำไปสู่การขยายผลพื้นที่อื่น ๆ หรือสามารถขยายผล ไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่น หรือสามารถต่อยอดโมเดลเดิมให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การถอดบทเรียนและการเผยแพร่ มีข้อตกลงร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีนโยบายที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมให้ เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม (๕)		๕			
	๒.๕ ความยั่งยืนของโครงการ (๑๐)	๒.๕.๑ ผลการแก้ไขปัญหาความยากจนมีความสำเร็จในลักษณะที่ยั่งยืน มีการสร้างกลไก หรือมีการสร้างระบบการบริหารงานที่นำไปสู่ความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหาความยากจน ๒.๕.๒ ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างเข้มแข็ง (Self-reliance) และมีการแสดงเจตนาธรรม (Commitment) ในการดำเนินการต่อ (๑๐)	๑๐			

- ระดับดี ๗๕-๘๙ คะแนน
- ระดับดีเด่น ๙๐ คะแนนขึ้นไป

ภาคผนวก ข
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สมิทธิ บุญชุตินา
๒. นายสุรสิทธิ์ ตันทติกร
๓. นางเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญต่อรูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค
ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
	๑	๒	๓		
ลักษณะส่วนบุคคล					
เพศ ชาย หญิง	+๑	+๑	+๑	๓	๑
อายุ ๑๕-๒๕ ปี ๒๖-๓๕ ปี ๓๖-๔๕ ปี ๔๖ ปีขึ้นไป	+๑	+๑	+๑	๓	๑
การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	+๑	+๑	+๑	๓	๑
กลุ่มงานที่สังกัด กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มบริหารทั่วไป อื่นๆ โปรดระบุ	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ตำแหน่งของท่าน นายแพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข นักจัดการงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักทรัพยากรบุคคล อื่นๆ โปรดระบุ	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ประเภทตำแหน่งของท่าน ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ ทรงคุณวุฒิ	+๑	+๑	+๑	๓	๑

พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง ลูกจ้าง อื่นๆ โปรตระบุ					
ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน (ปี)	+๑	๐	+๑	๒	๐.๖๗
ด้านพี่เลี้ยง(ทีมให้คำปรึกษา)					
๑. มีความเข้าใจในการแนะนำของพี่เลี้ยง	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๒. มีความเข้าใจเนื้อหาที่ครบถ้วน	+๑	๐	+๑	๒	๐.๖๗
๓. สามารถเอาคำแนะนำมาปรับใช้ได้จริงได้	+๑	+๑	+๑	๓	๑
การเยี่ยมเสริมพลัง					
๑. สามารถแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริง	๐	๐	+๑	๒	๐.๖๗
๒. สามารถนำความรู้จากการเยี่ยมเสริมพลังมาใช้ประโยชน์ได้จริง	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๓. การเยี่ยมเสริมพลังสามารถแนะนำการเขียนผลงานได้ดี	+๑	+๑	+๑	๓	๑
คลินิกให้คำปรึกษา					
๑. ระยะเวลาในการจัดคลินิกให้คำปรึกษา	+๑	+๑	+๑	๓	๑
๒. รูปแบบการให้คำปรึกษา (Online)	+๑	+๑	๐	๒	๐.๖๗
๓. สามารถใช้ความรู้ในการให้คำปรึกษาได้จริง	+๑	+๑	+๑	๓	๑
เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
๑. สามารถแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริง	+๑	+๑	๐	๒	๐.๖๗
๒. ความรู้ในการแลกเปลี่ยนครบถ้วน	๐	+๑	๐	๑	๐.๓๔
๓. สามารถใช้ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้จริง	+๑	+๑	+๑	๓	๑
ค่า IOC เฉลี่ยรวม					๐.๘๗

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มที่ ๑

แบบสอบถาม การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค

คำชี้แจง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค มีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง และการพัฒนาการบริการต่อไป จึงขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถาม ☒ ดังต่อไปนี้ (คำตอบของท่านถือว่าเป็นข้อมูลอันมีค่าและจะถูกเก็บเป็นความลับ)

หน่วยงาน.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยม ☒ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. ลักษณะประชากร

๑.๑ เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง

๑.๒ อายุ: ☐ ๑๕-๒๕ ปี ☐ ๒๖-๓๕ ปี ☐ ๓๖-๔๕ ปี ☐ ๔๖ ปีขึ้นไป

๑.๓ การศึกษาสูงสุด:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ๒. ปริญญาตรี |
| ☐ ๓. ปริญญาโท | ☐ ๔. ปริญญาเอก |

๑.๔ กลุ่มงานที่สังกัด

- | | |
|---|---|
| ☐ ๑. กลุ่มพัฒนาองค์กร | ☐ ๒. กลุ่มยุทธศาสตร์ และแผนงาน |
| ☐ ๓. กลุ่มบริหารทั่วไป | ☐ ๔. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

๑.๕ ตำแหน่งของท่าน:

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. นายแพทย์ | ☐ ๒. นักวิชาการสาธารณสุข |
| ☐ ๓. นักจัดการงานทั่วไป | ☐ ๔. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ☐ ๕. นักทรัพยากรบุคคล | ☐ ๖. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

๑.๖ ประเภทตำแหน่งของท่าน:

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ปฏิบัติการ | ☐ ๒. ข้าราชการ |
| ☐ ๓. ข้าราชการพิเศษ | ☐ ๔. เชี่ยวชาญ |
| ☐ ๕. ทรงคุณวุฒิ | ☐ ๖. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

๑.๗ ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานนี้ ปี

ส่วนที่ ๒ การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง
ด้านพึงเลี้ยง (ทีมให้คำปรึกษา)						
๑. มีความเข้าใจในการแนะนำของพึงเลี้ยง						
๒. มีความเข้าใจเนื้อหาที่ครบถ้วน						
๓. สามารถเอาคำแนะนำมาปรับใช้ได้จริงได้						
การเยี่ยมเสริมพลัง						
๑. สามารถแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริง						
๒. สามารถนำความรู้จากการเยี่ยมเสริมพลังมาใช้ประโยชน์ได้จริง						
๓. การเยี่ยมเสริมพลังสามารถแนะนำการเขียนผลงานได้ดี						
คลินิกให้คำปรึกษา						
๑. ระยะเวลาในการจัดคลินิกให้คำปรึกษา						
๒. รูปแบบการให้คำปรึกษา (Online)						
๓. สามารถใช้ความรู้ในการให้คำปรึกษาได้จริง						
เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้						
๑. สามารถแก้ไขปัญหาการเขียนผลงานได้จริง						
๒. ความรู้ในการแลกเปลี่ยนครบถ้วน						
๓. สามารถใช้ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้จริง						

ส่วนที่ ๓

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านยังไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มที่ ๒

แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม / การสัมภาษณ์เชิงลึก ในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัล
คุณภาพ กรมควบคุมโรค

คำชี้แจง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค มีความประสงค์สนทนากลุ่ม / การสัมภาษณ์เชิงลึก ในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานผลงานรางวัลคุณภาพ กรมควบคุมโรค ผ่านการโทรศัพท์สัมภาษณ์ หรือผ่านระบบ Video Conference/ Call Interview เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง และการพัฒนาการบริการต่อไป จึงขอเวลาท่านสักเล็กน้อย เพื่อตอบแบบสอบถาม ☒ ดังต่อไปนี้ (คำตอบของท่านถือว่าเป็นข้อมูลอันมีค่าและจะถูกเก็บเป็นความลับ)

หน่วยงาน.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยม ☒ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. ลักษณะประชากร

๑.๑ เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง

๑.๒ อายุ: ☐ ๑๕-๒๕ ปี ☐ ๒๖-๓๕ ปี ☐ ๓๖-๔๕ ปี ☐ ๔๖ ปีขึ้นไป

๑.๓ การศึกษาสูงสุด:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ๒. ปริญญาตรี |
| ☐ ๓. ปริญญาโท | ☐ ๔. ปริญญาเอก |

๑.๔ กลุ่มงานที่สังกัด

- | | |
|---|---|
| ☐ ๑. กลุ่มพัฒนาองค์กร | ☐ ๒. กลุ่มยุทธศาสตร์ และแผนงาน |
| ☐ ๓. กลุ่มบริหารทั่วไป | ☐ ๔. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

๑.๕ ตำแหน่งของท่าน:

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. นายแพทย์ | ☐ ๒. นักวิชาการสาธารณสุข |
| ☐ ๓. นักจัดการงานทั่วไป | ☐ ๔. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ☐ ๕. นักทรัพยากรบุคคล | ☐ ๖. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

๑.๖ ประเภทตำแหน่งของท่าน:

- | | |
|---|--|
| ☐ ๑. ปฏิบัติการ | ☐ ๒. ชำนาญการ |
| ☐ ๓. ชำนาญการพิเศษ | ☐ ๔. เชี่ยวชาญ |
| ☐ ๕. ทรงคุณวุฒิ | ☐ ๖. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามการสนทนากลุ่ม / การสัมภาษณ์เชิงลึก (เชิงคุณภาพ) มีประเด็นประเด็นดังนี้

ด้านพีเลียง

- ท่านคิดว่าระบบพีเลียงสามารถช่วยให้ผลงานรางวัลคุณภาพมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นอย่างไร
- ท่านคิดว่าระบบพีเลียงที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารใช้มีข้อดีและท่านคิดว่าเหมาะสมเพียงใด
- ท่านคิดว่าระบบพีเลียงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร

การเยี่ยมเสริมพลัง

- ท่านคิดว่าการเยี่ยมเสริมพลังสามารถช่วยให้ผลงานรางวัลคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างไร
- ท่านคิดว่าการเยี่ยมเสริมพลังที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารใช้มีข้อดีและท่านคิดว่าเหมาะสมเพียงใด
- ท่านคิดว่าการเยี่ยมเสริมพลังควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร

ด้านการให้คำปรึกษา

- ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาสามารถช่วยให้ผลงานรางวัลคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างไร
- ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารใช้มีข้อดีและท่านคิดว่าเหมาะสมเพียงใด
- ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถช่วยให้ผลงานรางวัลคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างไร
- ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารใช้มีข้อดีและท่านคิดว่าเหมาะสมเพียงใด
- ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างไร

ประวัติคณะผู้วิจัย

ผู้วิจัยหลัก

๑. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) : นายธีรวิทย์ ตั้งจิตไพศาล

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) : MR. TEERAWIT TANGCHITPAISARN

๒. ตำแหน่งปัจจุบัน : นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๓. หน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เลขที่ ๘๘/๒๑ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๓๓๔๘

๔. สถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก : ลุมพินีคอนโดทาว์น บางแค เลขที่ ๙๙/๔๑๘ แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๖๐

๕. หมายเลขโทรศัพท์มือถือ : ๐๘ ๒๔๔๖ ๖๕๓๙

๖. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : tod_๑๑๔@hotmail.com

๗. ประวัติการศึกษา

ปี ๒๕๔๓ บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปี ๒๕๕๐ ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ปี ๒๕๕๓ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้ร่วมวิจัย

๑. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) : นางสาวอัญชลี สุทธิประภา

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) : Miss Ancharee Sutthiprapa

๒. ตำแหน่งปัจจุบัน : นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๓. หน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เลขที่ ๘๘/๒๑ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๓๓๔๘

๔. สถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก : ๔๑ ซอยติวานนท์ ๘ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๕. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๖ ๓๒๔๖ ๔๘๙๖

๖. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : tonaorancharee@gmail.com

๗. ประวัติการศึกษา : ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศบ.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

