

คำถามคลินิกให้คำปรึกษารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567 (Online)

วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2567

1. สมัครรางวัลบริการภาครัฐ สาขานวัตกรรมบริการ จำเป็นต้องสมัคร PMQA หรือไม่
ตอบ สามารถส่งสมัครผลงานในรางวัลบริการภาครัฐที่ประกอบไปด้วย 6 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทนวัตกรรมบริการ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล **ไม่จำเป็นต้องสมัครรางวัล PMQA**
2. สำหรับในใบสมัคร ตารางข้อ 6 เรื่อง กรณีนวัตกรรมที่เป็นสิ่งประดิษฐ์มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่าได้รับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรแล้ว และยังไม่หมดอายุ หรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร หรือผลงานมีลักษณะที่ไม่เข้าเงื่อนไขการจดสิทธิบัตร โดยแนบไฟล์หลักฐานประกอบ) ถ้าไม่เข้าเงื่อนไขว่าต้องจดเรื่องดังกล่าว หลักฐานคืออะไรครับ
ตอบ ในกรณีที่ผลงานประวัตินวัตกรรมบริการไม่เข้าเงื่อนไขการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร สามารถระบุคำตอบว่า ผลงานเป็นนวัตกรรมที่ไม่สามารถจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร โดยไม่ต้องแนบไฟล์หรือแสดงหลักฐานประกอบ
3. ข้อมูลในใบสมัครส่วนที่ 1. ปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร) กับส่วนที่ 2 ในตาราง 1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร เป็นเรื่องเดียวกันไหม
ตอบ ในส่วนที่ 1 (บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร เป็นการสรุปปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการ เพื่อให้เข้าใจปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการโดยสรุป และในส่วนที่ 2 อธิบายปัญหาที่พบโดยวิเคราะห์ข้อมูล อธิบายถึงความยุ่งยาก ซับซ้อนของปัญหา
4. อยากขอคำอธิบาย / ตัวอย่าง ความแตกต่างระหว่าง นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ นวัตกรรมทางความคิด นวัตกรรมเชิงนโยบาย และ นวัตกรรมเชิงระบบ
ตอบ
นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ คือ เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงาน หรือกระบวนการใหม่ เช่น โครงการตรวจสอบอาคารตามความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเพื่อรองรับผลกระทบ
นวัตกรรมทางความคิด คือ เป็นการสร้างมุมมองใหม่ หรือการแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่ เช่น โครงการ Smart Farmer เดิมเป็นการทำนาแบบเดิมเก็บเกี่ยวผลผลิต แต่มีการวิเคราะห์วางแผน และเปลี่ยนแปลงการดำเนินการเพื่อให้กระบวนการและผลผลิตมุมมองใหม่
นวัตกรรมเชิงนโยบาย คือ เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ หรือพฤติกรรมบางอย่าง เช่น ผลงาน นโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐนำไปสู่การจัดทำศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

นวัตกรรมเชิงระบบ คือ เป็นการวางระบบใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวงกว้าง หรือในระดับขั้นพื้นฐาน หรือส่งผลกระทบต่อ การปรับโครงสร้าง เปลี่ยนแบบแผนความสัมพันธ์เชื่อมโยง ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

5. ในส่วนของนวัตกรรมเชิงความคิด นวัตกรรมนโยบายและนวัตกรรมเชิงระบบ ต้องเป็นแนวคิด/นโยบายที่กรมคิดค้นขึ้นเองหรือไม่ หรือเอาแนวคิดหรือนวัตกรรมของหน่วยงานอื่นมาใช้ในการดำเนินงานได้

ตอบ สามารถนำแนวคิดที่กรมคิดค้นขึ้นมาเอง หรือจากต้นแบบอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ก็ได้ เพื่อให้เข้าใจในส่วนของนวัตกรรมเชิงความคิด นวัตกรรมนโยบายและนวัตกรรมเชิงระบบ

6. รางวัลขับเคลื่อนเห็นผล ต้องขับเคลื่อนทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคง หรือ ด้านใด ด้านหนึ่งได้

ตอบ ในประเภทการขับเคลื่อนการดำเนินงาน หรือการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทของโลก ตอบโจทย์นโยบายของรัฐบาล หรือ Agenda สำคัญของประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคง โดยเลือกด้านใด ด้านหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ/ผลงานที่จะส่งสมัครขอรับรางวัลมากที่สุด

7. ประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ ข้อความ " การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ" หมายถึงอะไร

ตอบ การรักษาสสมดุลระหว่างการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขัน การเติบโตของเศรษฐกิจ ตัวอย่างเช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) อาทิ ระบบโลจิสติกส์ เพื่อสร้างบทบาทที่เข้มแข็งในเวทีโลก การสร้างความเป็นเลิศของสินค้าในตลาดโลก เสริมสร้างทักษะฝีมือและการพัฒนาบุคลากร มีทัศนคติค่านิยม เอื้อต่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันให้กับประเทศ

8. การได้รับรองมาตรฐานมาแล้วถือว่าได้รางวัลหรือไม่ เพราะหน่วยงานเคยได้รับรางวัลอำนวยความสะดวกของสำนักนายกมาแล้วหลายปีก่อน จะสามารถส่งรางวัลเลิศรัฐได้หรือไม่

ตอบ สามารถส่งสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐได้ หากผลงาน/โครงการเป็นไปตามเงื่อนไขการพิจารณารางวัล ในส่วนของประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เงื่อนไขการสมัครเป็นส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า องค์การมหาชน หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาตรฐานกลาง เป็นภาพรวมกระบวนการของหน่วยงาน ไม่ใช่เป็นรายงาน/โครงการ

9. ถ้าต้องการส่งในหัวข้อขับเคลื่อนเห็นผล ระยะเวลาในการดำเนินโครงการที่จะส่งต้องไม่น้อยกว่า 1 ปี ใช่หรือไม่

ตอบ ใช่ เป็นผลงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลหรือ agenda สำคัญของประเทศ และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

10. ผลงาน สามารถส่งรางวัลขับเคลื่อนเห็นผล และส่งประเภทร่วมใจแก่นจนได้ใหม่คะ

ตอบ ใน 1 ผลงาน หน่วยงานจะต้องเลือกส่งเพียงประเภทรางวัลเดียวที่เข้าเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ของรางวัลประเภทนั้นๆ มากที่สุด ไม่สามารถส่งผลงานในหลายๆ ประเภทรางวัลได้

11. ปีที่ผ่านมาเคยส่งสมัครรางวัลบริการในแง่การปรับปรุงการทำงานและรูปแบบการให้บริการแบบ e - Service และได้รางวัลในสาขาพัฒนางานบริการ ซึ่งปัจจุบันรางวัลดังกล่าวยกเลิกไปแล้ว กรณีมีกระบวนการที่มีการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้เป็นรูปแบบ e - Service อีกจะต้องนำมาสมัครในส่วนของรางวัลนวัตกรรมแทนใช่หรือไม่ เลຍอยากสอบถามว่า การพัฒนางานบริการรูปแบบ e - Service แบบ fully digital ในมุมมองของรางวัลนวัตกรรมบริการ กับ รางวัลพัฒนาบริการเดิม มีความแตกต่างกันอย่างไร

ตอบ

- หากมีการได้รับรางวัลบริการภาครัฐในประเภทอื่นๆ แล้ว สามารถส่งสมัครขอรับรางวัล**ในประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ในระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี (ปี 2562- ปี 2566) ยกเว้นประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้**
- หรือกรณีที่เป็นงานบริการ e-Service ในผลงานอื่นที่ไม่เคยได้รับรางวัลให้พิจารณาความโดดเด่นของผลงานว่าเข้าเงื่อนไขของรางวัลประเภทไหนมากที่สุด เช่น เป็น e-Service ที่นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เป็นการดำเนินการในรูปแบบใหม่หรือไม่ (รางวัลประเภทนวัตกรรมบริการฯ) หรือเป็นการตอบปัญหา painpoint ของภาคธุรกิจ (รางวัลประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ) เป็นต้น
- การพัฒนางานบริการ e-Service แบบ fully digital ในมุมมองงานรางวัลนวัตกรรมบริการ กับ รางวัลพัฒนาการบริการ (เดิม) เป็นเรื่องเดียวกัน คือ การให้บริการที่สามารถใช้กระบวนการทางดิจิทัลตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ (End to End Process) แต่รางวัลนวัตกรรมจะมีองค์ประกอบของการนวัตกรรมบริการด้วย e-Service ที่เป็นสิ่งใหม่ และคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เช่น มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ มีการทดลองใช้ มีการรับฟังความเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการ เป็นต้น

12. รูปแบบการแนบเอกสารประกอบการสมัครเป็นอย่างงไรมีข้อจำกัดใดบ้าง เช่น ขนาด/ชนิด ไฟล์

ตอบ แนบเป็นไฟล์ pdf โดยเอกสารแนบขอเท่าที่จำเป็น ประมาณ 1 หน้า/ข้อคำถาม เท่านั้น และไม่จำเป็นต้องแนบทุกข้อ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 5 MB

13. รางวัลประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ หน่วยงานคิดให้ตรงใจประชาชนหรือให้ประชาชนร้องขอ

ตอบ ในประเภทตอบโจทย์ตรงใจ เป็นการส่งมอบบริการ การทำงานในเชิงบริหารจัดการ ที่เริ่มจากปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ **เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจภาคประชาชน** โดยการปรับมุมมองหรือแนวคิด (Mindset) ในการทำงานร่วมกันกับกลุ่มต่าง ๆ ในฐานะพันธมิตร ที่ร่วมกันรับความเสี่ยง รับผลตอบแทน และรับความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย (Cost of delay) ส่งผลให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

14. มีนวัตกรรมแต่ไม่มีการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร สามารถส่งได้หรือไม่

ตอบ สามารถส่งสมัครขอรับรางวัลได้

15. เมื่อเราดำเนินโครงการประปาหมู่บ้าน ประชาชนมีความเข้าใจในการบริหารกิจการประปามากขึ้น ทำให้มีการขยายผล คือ ขอดัดตั้งโซลาเซลล์เพื่อลดต้นทุน อันนี้ถือว่าเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการไหม

ตอบ ผลลัพธ์ของโครงการควรมีความสอดคล้องเป็นเหตุเป็นผลกับปัญหา ที่มา และการดำเนินการ ดังนั้นหน่วยงานต้องพิจารณาความเชื่อมโยงในประเด็นดังกล่าวและอธิบายให้เกิดความชัดเจน

16. ผลงานจะต้องเป็นผลงานที่พัฒนาแล้วเสร็จและใช้งานไปแล้ว ถึงจะสมัครได้ หรืออยู่ระหว่างพัฒนาก็สมัครได้

ตอบ จะต้องเป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

17. ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล สามารถเขียนผลงานให้สอดคล้อง Agenda หลายประเด็นได้ไหม หรือต้องเลือกเฉพาะ 1 ประเด็นเท่านั้น

ตอบ ต้องเลือกประเด็นที่เกี่ยวข้องมากที่สุดเพียง 1 ประเด็นเท่านั้น

18. รางวัลบริการตอบใจത്യตรงใจ ขอให้อธิบายการแสดงให้เห็น Pain point

ตอบ อธิบายว่าปัญหาที่นำมาสู่การดำเนินการคืออะไร เช่น เดิมการขอรับบริการของภาครัฐก็มีความยุ่งยาก ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน มีเอกสารจำนวนมาก เป็นต้น พร้อมทั้งอธิบายความสำคัญ และที่มาของปัญหาได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ หรือได้จากการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็น/ความต้องการโดยตรง ซึ่งมีการวิเคราะห์ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้บริการ (End to End Process) (ระบุปัญหา และอธิบายความยุ่งยากซับซ้อนของปัญหาความพยายามในกระบวนการแก้ไขปัญหาและการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ หรือไม่ อย่างไร

19. สามารถแนบ link Youtube ในการสรุปผลงานได้หรือไม่

ตอบ ไม่ได้เป็นหลักเกณฑ์ข้อบังคับ แต่หากหน่วยงานมีการจัดทำคลิปวิดีโอสามารถแนบลิงก์ Youtube เพื่อเป็นข้อมูลประกอบได้ ทั้งนี้ ในขั้นตอนการพิจารณาจะพิจารณาจากใบสมัครในระบบเป็นหลัก

20. ในส่วนของนวัตกรรมเชิงความคิด นวัตกรรมนโยบายและนวัตกรรมเชิงระบบ ต้องเป็นแนวคิด/นโยบายที่กรมคิดค้นขึ้นเองหรือไม่ หรือสามารถเอาแนวคิดหรือนวัตกรรมของหน่วยงานอื่นมาใช้ในการดำเนินงานได้ และกรณีเป็นการนำแนวคิดการดำเนินงานของกรมอื่นมาใช้ โดยการทำงานร่วมกันกับเจ้าของกระบวนการในรูปแบบเครือข่ายการทำงานร่วมกันจะถือว่าเป็นประเภทนวัตกรรมการทำงานได้ไหม

ตอบ

- สามารถนำแนวคิดที่กรมคิดค้นขึ้นมาเอง หรือจากต้นแบบอื่นๆ มาอธิบายประกอบได้ เพื่อให้เข้าใจในส่วนของนวัตกรรมเชิงความคิด นวัตกรรมนโยบายและนวัตกรรมเชิงระบบ
- แต่หากเป็นการบูรณาการการทำงาน (แทนกัน) จะเข้าเงื่อนไขประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล เป็นผลที่มาจากการบูรณาการวิธีการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป (รวมหน่วยงานที่ส่งเสริม) เพื่อให้เกิดการให้บริการแทนกันได้ระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

21. ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล - การเลือกความสอดคล้องกับบริบทของโลก ตอบโจทย์รัฐบาล ต้องเลือกตามผลลัพธ์หรือเลือกตามผลกระทบ

ตอบ ต้องพิจารณาทั้งผลลัพธ์และผลกระทบ โดยทั้งสองส่วนจะต้องมีความสอดคล้องกัน

22. หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการขับเคลื่อน e-Service 12 Agenda ในปี 2565 สามารถสมัครผลงานด้านนวัตกรรมบริการ ได้ใช่หรือไม่

ตอบ สามารถสมัครได้โดยดึงความโดดเด่นของผลงานในเชิงนวัตกรรม และนำเสนอผลลัพธ์ก่อน-หลังดำเนินการ หรืออาจพิจารณาส่งในประเภทอื่นได้ โดยหน่วยงานต้องพิจารณาเลือกตามความเหมาะสมของผลงานที่จะสามารถตอบข้อคำถามในแต่ละประเภทรางวัลได้ดีที่สุด

23. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้ SME ได้ยกระดับความรู้ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาช่วยในการลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ ควรจะส่งประเภทไหน

ตอบ จากข้อมูลเบื้องต้น สามารถส่งสมัครในประเภทตอบโจทย์ตรงใจ ทั้งนี้ ต้องตรวจสอบเงื่อนไขในการสมัครอื่นๆ เพื่อประกอบการพิจารณา

24. รางวัลบริการตอบโจทย์ตรงใจ ขอให้ยกตัวอย่างผลกระทบด้านเศรษฐกิจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันน้อยได้ไหม

ตอบ ตัวอย่างเช่น ปัญหาด้านเทคโนโลยี เช่น การขาดการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงาน และขาดทักษะของแรงงานที่มีความชำนาญ หรือไม่มีช่องทางการตลาด อีกทั้ง ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ไม่สามารถเพิ่มมูลค่าและลดอุปสรรคทางเศรษฐกิจได้ ควรเพิ่ม Productivity ทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

25. การพิมพ์คำตอบใน file word ประเภทรางวัล "ยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ" ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร จำกัดความยาวรวมไม่เกินที่ตัวอักษร

ตอบ ความยาว รวม 5,000 ตัวอักษร

26. รางวัลขับเคลื่อนเห็นผล สามารถดำเนินการในระดับพื้นที่ได้ใช่หรือไม่ เช่น กรณีแก้ไขปัญหาเสาเสพติดเป็นการขับเคลื่อนนโยบายของประเทศ แต่นำมาเขียนรางวัลเฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอบ ประเภทขับเคลื่อนเห็นผลสามารถดำเนินการในระดับพื้นที่ได้ โดยดูจากเงื่อนไขที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลหรือ agenda สำคัญของประเทศ การแก้ปัญหาที่ท้าทายและมีความยากลำบาก มีผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูง ต่อประชาชนในวงกว้าง หรือสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายจากการ ได้รับบริการของรัฐได้

27. นวัตกรรมที่ส่งประกวดเป็นนวัตกรรมระบบยังไม่ได้จดสิทธิบัตร สามารถส่งได้หรือไม่

ตอบ สามารถส่งสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐในประเภทนวัตกรรมบริการได้