รางวัลเลิศรัฐ
(Public Sector Excellence Awards: PSEA)

พิธุวรรณ กิติคุณ
วิทยากรชำนาญการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทั้งการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ การนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยพัฒนางานบริการภาครัฐ หรือการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ภาครัฐสามารถพลิกโฉมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจนสามารถเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ รวมทั้งเป็นที่พึ่งของประชาชน ซึ่งกลยุทธ์หนึ่งที่นิยมใช้เพื่อเป็นแรงผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐเกิดการพัฒนาองค์กรและการบริการภาครัฐแก่ประชาชน คือ การมอบรางวัลให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีผลงานเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มุ่งมั่นพัฒนาการปฏิบัติราชการมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรางวัลจะเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการพัฒนาระบบราชการและการบริหารงานภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

อนึ่ง เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2560 ภาครัฐได้จัดให้มีการมอบรางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards : PSEA) แก่หน่วยงานภาครัฐขึ้น ซึ่งรางวัลเลิศรัฐดังกล่าวได้เกิดขึ้นจากคำสั่งของนายกรัฐมนตรีในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีว่า ให้รวบรวมรางวัลที่เดิมมีอยู่มากมายให้รวมเป็นรางวัลเดียว และตั้งชื่อให้น่าสนใจ (“วิษณุ” มอบนโยบายขับเคลื่อนบริการภาครัฐสู่ 4.0, 2560)

ภาพ รางวัลเลิศรัฐ
ที่มา: รางวัลเลิศรัฐประจำปี พ.ศ. 2560. (น. 2), โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560.

รางวัลเลิศรัฐจึงเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จและมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานภาครัฐทั้งปวง โดยจะมอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการบริการ และระบบการบริหารงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และพึงพอใจให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมการบริหารราชการให้มีระบบหรือวิธีการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน จนเกิดการทำงานร่วมกันในลักษณะหุ้นส่วนและความร่วมมือ ตลอดจนพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน โดยรางวัลเลิศรัฐได้แบ่งออกเป็น 3 สาขา ได้แก่

1. สาขาบริการภาครัฐ
2. สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
3. สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ทั้งนี้ มีหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐจำนวนหลายหน่วยงานใน 3 สาขาดังกล่าว โดยได้แสดงตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐตามสาขาและประเภทรางวัล ดังนี้

ตาราง ตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐตามสาขาและประเภทรางวัล

รางวัล	ประเภท	หน่วยงาน	ผลงาน
สาขาบริการภาครัฐ	ภาพรวมมาตรฐานการบริการ	สำนักโรคติดต่อนำโดยแมลง กรมควบคุมโรค	“การพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรคไข้มาลาเรียโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็นระบบในการค้นหาผู้ติดเชื้อ การติดตามผู้ติดเชื้อ การแลกเปลี่ยนข้อมูลของกลุ่มผู้อพยพที่ติดเชื้อกับประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา และการยืนยันผลการตรวจวินิจฉัยโรคมาลาเรียอย่างแม่นยำจากผู้เชี่ยวชาญส่วนกลางไปยังคลินิกชุมชนที่ห่างไกลทุรกันดารทันที (Real Time)
	นวัตกรรมการบริการ	ส่วนงานยุทธศาสตร์องค์กร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	“Govspending หรือ ภาษีไปไหน?” เป็นการปฏิวัติแนวคิดแบบเดิมที่มีเพียงภาครัฐเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณแผ่นดิน สู่การเปิดเผยงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างที่เข้าใจง่าย ทำให้ทุกคนได้ทราบที่มาที่ไปในฐานะเจ้าของภาษี
	การพัฒนาการบริการ	สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก	“มั่นใจทั่วไทยรถใช้ GPS” โดยให้รถกลุ่มเป้าหมายติดตั้งอุปกรณ์เครื่องบันทึกการเดินทาง และเครื่องแสดงตัวตนของผู้ขับรถ ซึ่งจะมีการจัดส่งข้อมูลมายังศูนย์บริหารจัดการเดินรถด้วยระบบ GPS ทำให้มีข้อมูลในการลงโทษผู้กระทำความผิด ลดอุบัติเหตุได้ อีกทั้งยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยเทียบเท่าระดับสากล
	พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	สำนักวิศวกรรมยานยนต์ กรมการขนส่งทางบก	“ระบบรายงานผลการตรวจสภาพรถผ่านทางระบบสารสนเทศ (Inspection Online) และกำกับดูแลสถานตรวจสภาพรถด้วยระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)” เป็นส่วนหนึ่งของโครงการยกระดับมาตรฐาน

รางวัล	ประเภท	หน่วยงาน	ผลงาน
			วิศวกรรมยานยนต์เพื่อความปลอดภัย ในระดับสากล ซึ่งดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2557-2560 โดยระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลผลการตรวจสภาพรถทั้งหมดกับระบบงานทะเบียนและภาษี Online แบบ Real time เพื่อประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการตรวจสภาพรถจากระบบและให้บริการชำระภาษีรถประจำปีได้ทันที โดยไม่ต้องตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติม และยังสามารถตรวจสอบผลการตรวจสภาพรถผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ที่ http://view.inspection.in.th ด้วยตนเอง
สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม	กองบัญชาการกองทัพไทย	“ระบบการบังคับบัญชาและอำนวยการตอบสนองการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว” เป็นศูนย์กลางอำนวยการร่วมด้านการป้องกันประเทศ เชื่อมโยงการพัฒนาชุมชนเข้ากับยุทธศาสตร์ความมั่นคง และนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน
	การวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	กรมทางหลวงชนบท	“การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดสำคัญที่ชัดเจนสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ พันธกิจ” โดยรวบรวมความต้องการจากพื้นที่ มีการคาดการณ์อัตรากำลังและองค์ความรู้ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์
	การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จังหวัดอำนาจเจริญ	“การนำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงผลผลิตบริการ ภายใต้โครงการ 3 ดี อำนาจเจริญคนดี สุขภาพดี รายได้ดี” ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายผลลัพธ์ที่ชัดเจน นำไปสู่การส่งเสริมสนับสนุน เพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้ชาวอำนาจเจริญ

รางวัล	ประเภท	หน่วยงาน	ผลงาน
	การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้	กรมควบคุมโรค	“การใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูล” เพื่อสร้างฐานข้อมูลด้านโรคและภัยสุขภาพที่น่าเชื่อถือ และทันต่อสถานการณ์ ใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและศึกษาคู่เทียบทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งนำไปสู่การเฝ้าระวัง ป้องกันและตอบโต้โรคและภัยสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	การบริหารทรัพยากรบุคคล	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	“การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) ด้วยหลักการเครือข่ายบริการที่ไร้รอยต่อ” ทำให้สามารถเชื่อมโยงการบริการทุกระดับในเครือข่าย ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญให้เกิดประโยชน์สูงสุด
	กระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม	กรมสุขภาพจิต	“การบริหารจัดการกระบวนการและนวัตกรรมบนพื้นฐานของความรู้ทางวิชาการและการวิจัย” โดยใช้ตัววัดทั้งในระดับกระบวนการและตัววัดความสำเร็จในภาพรวมร่วมกับการพัฒนามาตรฐานการบริการ และสร้างเครือข่ายให้มีความเข้มแข็ง
สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	พัฒนาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	“โครงการส่งเสริมการตลาดกรีนมาร์เก็ตแบบบูรณาการโดยใช้การตลาดนำ: จังหวัดเพชรบูรณ์” เป็นการขับเคลื่อนโครงการส่งเสริมการตลาดสีเขียวแบบบูรณาการ โดยดำเนินการภายใต้แนวคิดการตลาดนำการผลิต เพื่อแก้ปัญหาสภาวะยากจนของเกษตรกร และเพิ่มประสิทธิภาพระบบตลาด โดยใช้กลไกการมีส่วนร่วมตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของตลาด และสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกร วิสาหกิจ สหกรณ์ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สถาบันการศึกษา

รางวัล	ประเภท	หน่วยงาน	ผลงาน
			สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด รวมทั้งประสานความร่วมมือจากภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทในเครือเซ็นทรัล และเดอะมอลล์ เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนการเพิ่มช่องทางการตลาด นำไปสู่การสร้างเครือข่ายผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภัย เช่น สหกรณ์ผลิตผักน้ำดุกใต้ จำกัด
	ขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	“โครงการขับเคลื่อนยุติธรรมชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน: ยุติธรรมถ้วนหน้าประชามีส่วนร่วม” เป็นการดำเนินการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอำนวยความยุติธรรมและการระงับข้อพิพาทด้วยกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยนำแนวคิดยุติธรรมชุมชน (Community Justice) มาเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งแนวคิดยุติธรรมชุมชนนี้จะเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทในลักษณะหุ้นส่วน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และรับผลแห่งการดำเนินงานด้วยกัน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ที่มา: เรียบเรียงจาก “รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2560” โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560, น. 1-2.

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

รางวัลเลิศรัฐเป็นสิ่งที่สะท้อนความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จและมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานภาครัฐทั้งปวง การมอบรางวัลเลิศรัฐถือเป็นส่วนหนึ่งของการพลิกโฉมหน้าภาครัฐที่เดิมอาจจะมีความเชื่องช้าและล้าสมัย ให้กลายเป็นภาครัฐที่มีการบริหารราชการตามนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งจะต้องมีความรวดเร็ว ว่องไว มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการสนับสนุนให้ภาครัฐเกิดการพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง

ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามมาตรา 76 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

การที่หน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัลเลิศรัฐจึงเป็นการยกระดับทั้งการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐและคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ซึ่งด้านหนึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ส่วนอีกด้านหนึ่งยังช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีขึ้น อีกทั้งรางวัลเลิศรัฐยังเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาบริการภาครัฐ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลงานที่ได้รับรางวัลจะเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานตนเองให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

รางวัลเลิศรัฐ. (11 กันยายน 2560). **ไทยรัฐ,** น.12.

รางวัลเลิศรัฐ 2560. (12 กันยายน 2560). **มติชน,** น.17.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” (6 เมษายน 2560). **ราชกิจจานุเบกษา,** เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 19.

“วิษณุ” มอบนโยบายขับเคลื่อนบริการภาครัฐสู่ 4.0. (11 กันยายน 2560). **INDEPENDENT NEWS NETWORK.** สืบค้น 18 กันยายน 2560 จาก http://www.innnews.co.th/shownews/show?newscode=809464

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). **รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2560.** สืบค้น 18 กันยายน 2560 จาก http://www.korporrow.com/uploads/files/2560/BrochourAward60.pdf