



Academic Focus

กันยายน 2560

## การพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐไทย สู่รางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA)

บทนำ

สารบัญ

บทนำ

ความเป็นมาและลักษณะรางวัล United Nations  
Public Service Awards (UNPSA)

สาขารางวัล United Nations  
Public Service Awards

การสมัครขอรับรางวัล United Nations  
Public Service Awards

การพิจารณารางวัล United Nations  
Public Service Awards

หน่วยงานภาครัฐไทยที่ได้รับรางวัล  
United Nations Public Service Awards

บทสรุปและข้อคิดเห็นของผู้ศึกษา

บรรณานุกรม

เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

<http://www.parliament.go.th/library>

1  
2  
3  
6  
7  
8  
15  
17

การพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐเป็น  
สิ่งหนึ่งที่ต้องมีขึ้นภายใต้การบริหารราชการ  
แผ่นดินของนานาประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการ  
และความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป  
ตามกระแสโลก สำหรับภาครัฐไทยที่ผ่านมาได้ให้  
ความสำคัญกับการบริการภาครัฐ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำ  
ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยภาครัฐไทยได้  
พยายามผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ  
ภาครัฐแก่ประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นมาโดยตลอด  
ทั้งการใช้กลยุทธ์และมาตรการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลด  
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หรือการจัดให้  
มีจุดบริการที่สำคัญของกระทรวงหรือจังหวัดไว้ ณ  
ที่แห่งเดียว การเปิดให้บริการทุกวันและนอกเวลาราชการ  
การมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกล จนเป็น  
ที่ยอมรับว่าสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
ซึ่งเป็นผู้รับบริการได้มากขึ้น นอกจากนี้ ภาครัฐไทย  
ยังสามารถพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการ  
ภาครัฐจนถึงระดับมาตรฐานสากลจนได้รับการยอมรับ  
ในระดับนานาชาติ จากการที่หน่วยงานภาครัฐไทยได้รับ  
รางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA)  
ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN)  
ซึ่งเป็นรางวัลด้านการบริการภาครัฐที่เป็นเลิศที่ได้รับ  
การยอมรับในระดับโลก ซึ่งภาครัฐไทยได้รับรางวัล  
ดังกล่าวอย่างค่อนข้างต่อเนื่องมาโดยตลอดตั้งแต่  
พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน

โดยในปัจจุบัน (พ.ศ. 2560) เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ในรางวัลที่ 2 สาขานวัตกรรมและการบริการประชาชนด้านสุขภาพที่เป็นเลิศ (Innovation and excellence in delivering health services) ของภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก จากผลงานเรื่อง โครงการบ้านต้นแบบสุขภาพะผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี (Excellent Happy Ward Kao PraNgam Tessaban Lopburi) ทั้งนี้ เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี นับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) แห่งแรกของประเทศไทยที่สามารถสร้างประวัติศาสตร์ในการคว้ารางวัล United Nations Public Service Awards อีกด้วย

ดังนั้น บทความนี้จึงเป็นบทความที่มุ่งอธิบายถึงความเป็นมาและลักษณะรางวัล United Nations Public Service Awards ว่าคืออะไร และมีความสำคัญเพียงใดในระดับนานาชาติจนทำให้หลาย ๆ ประเทศได้มุ่งหมายนำเสนอผลงานของหน่วยงานภาครัฐของประเทศตนเพื่อเข้ารับการคัดเลือกรางวัลดังกล่าว รวมถึงได้อธิบายถึงลักษณะสาขารางวัล การสมัครขอรับรางวัล และการพิจารณารางวัลที่ผ่านมาในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจต้องการสมัครขอรับรางวัล นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอถึงหน่วยงานภาครัฐไทยที่มีการพัฒนาการบริการภาครัฐจนได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลดังกล่าวเพื่อเป็นแรงจูงใจและแรงผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เกิดกำลังใจในการพัฒนาการบริการภาครัฐของหน่วยงานตนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

### **ความเป็นมาและลักษณะรางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA)**

เมื่อ พ.ศ. 2545 คณะมนตรีเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Economic and Social Council: ECOSOC) ได้จัดตั้งรางวัล United Nations Public Service Awards ขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีการบริการภาครัฐด้วยความเป็นมืออาชีพ และมีการสร้างนวัตกรรมในการบริการภาครัฐทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ รางวัล United Nations Public Service Awards จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนพัฒนาการจัดการและบริหารรัฐกิจ (Division for Public Administration and Development Management: DPADM) แผนกเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Department of Economic and Social Affairs: UNDESA)

ทั้งนี้ คณะมนตรีเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติได้เห็นถึงความสำคัญของรางวัล United Nations Public Service Awards จึงจัดให้มีเครือข่าย United Nations Public Administration Network เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือและสร้างความเข้มแข็งแก่หน่วยงานภาครัฐในประเทศกำลังพัฒนาเพื่อให้มีการพัฒนาบริการภาครัฐที่เป็นเลิศ และยังได้จัดตั้ง United Nations Public Service Day ขึ้นในวันที่ 23 มิถุนายนของทุกปี โดยจะมีการจัดงาน United Nations Public Service Forum ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก เพื่อเน้นการมีส่วนร่วมของกระบวนการพัฒนาการบริการภาครัฐ และภายในงานจะมีการมอบรางวัล United Nations Public Service Awards โดยเลขาธิการสหประชาชาติ ซึ่งใน พ.ศ. 2560 งาน United Nations Public Service Forum ได้จัดขึ้นที่กรุงเฮก ประเทศเนเธอร์แลนด์

จากที่ผ่านมา องค์การสหประชาชาติได้เปิดให้ประเทศสมาชิกเสนอชื่อองค์กรและหน่วยงานภาครัฐสมัครเข้ารับการคัดเลือกเพื่อขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards เป็นประจำทุกปีตั้งแต่ พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา และถึงแม้ว่าผู้สมัครจะมาจากหลากหลายประเทศทั่วโลก แต่ก็จะถูกนำมาแบ่งเป็นกลุ่มตามภูมิภาคที่องค์การสหประชาชาติได้กำหนดไว้ เพื่อให้การเสนอขอรับรางวัลของประเทศต่าง ๆ เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ชนะเลิศจะถูกตัดสินตามกลุ่มภูมิภาคของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติ โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มภูมิภาค คือ 1) แอฟริกา 2) เอเชียและแปซิฟิก 3) ยุโรปตะวันออก 4) ละตินอเมริกาและแคริบเบียน และ 5) ยุโรปตะวันตกและกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก

ในปัจจุบันการมอบรางวัล United Nations Public Service Awards มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและให้รางวัลแก่หน่วยงานภาครัฐที่สามารถสร้างนวัตกรรมการบริการภาครัฐใหม่ ๆ และยอดเยี่ยม โดยสอดคล้องกับวาระและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน ค.ศ. 2030<sup>1</sup> (พ.ศ. 2573) (2030 Agenda for Sustainable Development and the Sustainable Development Goals : SDGs) (วิพุธ อ่องสกุล, 2560, น. 2-3, 10-11; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557, น. 1-2; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560, น. 1-2)

การมอบรางวัล United Nations Public Service Awards จะเป็นแรงกระตุ้นให้ข้าราชการดำเนินการขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมในการบริการภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นต้นแบบของการบริการภาครัฐที่ประสบความสำเร็จ และสามารถยกระดับภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริการภาครัฐ รวมทั้งเพิ่มความเชื่อมั่นอาชีพในการบริการภาครัฐ ตลอดจนสามารถนำแนวทางการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จมาเผยแพร่และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในระดับประเทศต่อไป

### สาขารางวัล United Nations Public Service Awards

สาขารางวัล United Nations Public Service Awards ได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามแนวโน้มการบริการภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคมโลกตลอดมา โดยเริ่มแรกใน พ.ศ. 2546 รางวัล United Nations Public Service Awards มี 2 สาขา คือ สาขาการปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองความรับผิดชอบ

<sup>1</sup> องค์การสหประชาชาติกำหนดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน ค.ศ. 2030 สำหรับสังคมโลกที่จะนำไปใช้ทศวรรษหน้า จำนวน 17 เป้าหมาย คือ 1) การขจัดความยากจนทุกรูปแบบ 2) การขจัดความหิวโหย การบรรลุถึงความมั่นคงทางอาหารและเกษตรกรรมที่ยั่งยืน 3) การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 4) การได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเท่าเทียม ทั้งถึง และมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5) การบรรลุความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ การเพิ่มพลังสตรีและเด็กหญิง 6) การเข้าถึงการใช้น้ำสะอาดและสุขาภิบาลที่ดี 7) การเข้าถึงพลังงานที่มั่นคงและสะอาด 8) การมีงานที่มีคุณค่าเพื่อเพิ่มการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ 9) การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 10) การลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายในและระหว่างประเทศ 11) การตั้งถิ่นฐานและชุมชนอย่างยั่งยืน 12) การส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 13) การเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 14) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งอย่างยั่งยืน 15) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบนบกและรักษาระบบนิเวศ 16) การสร้างสังคมสันติสุข ยุติธรรม และมีสถาบันทางสังคมที่มีความเข้มแข็ง 17) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทุกๆระดับในการบรรลุถึงเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก ทั้งนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น องค์การสหประชาชาติจะต้องกำหนดเกณฑ์และเป้าหมายของดัชนีการพัฒนายั่งยืนเพื่อประเทศต่าง ๆ นำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

และความโปร่งใสในการบริการสาธารณะ และสาขาการพัฒนาการให้บริการประชาชน ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนสาขาการให้รางวัลตามแนวโน้มการพัฒนาระบบราชการเรื่อยมาจนกระทั่งใน พ.ศ. 2550 ได้มีการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงมีการเพิ่มสาขาการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรมขึ้น และใน พ.ศ. 2551 ได้มีการเพิ่มสาขาการเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐจนถึง พ.ศ. 2553 โดยมีรางวัลพิเศษอีก 1 รางวัล คือ รางวัลสมาชิก UNPAN ยอดเยี่ยมด้านการแบ่งปันความรู้

อย่างไรก็ตาม ใน พ.ศ. 2554 ได้มีการปรับแยกสาขาการปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองความรับผิดชอบและความโปร่งใสในการบริการสาธารณะ ออกเป็นสาขาการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบในงานบริการสาธารณะ และสาขาการส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะจนถึง พ.ศ. 2555 ต่อมาใน พ.ศ. 2556 ได้มีการปรับเปลี่ยนสาขาการเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐ เป็นสาขาการส่งเสริมแนวทางการดำเนินการของภาครัฐโดยรวมในยุคข้อมูลข่าวสาร และถัดมาใน พ.ศ. 2557-2558 ได้ยกเลิกสาขาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในงานบริการสาธารณะ

ทั้งนี้ ใน พ.ศ. 2559 ได้มีการประกาศงดเปิดรับสมัครผลงานเพื่อขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards เนื่องจากมีการทบทวนประเภทรางวัล ตลอดจนเกณฑ์การพิจารณารางวัลให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในปี ค.ศ. 2030 (พ.ศ. 2573) จนกระทั่งปัจจุบันใน พ.ศ. 2560 ได้มีการประกาศเปิดรับสมัครผลงานเพื่อขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards อีกครั้ง โดยมีการปรับรายละเอียดของรางวัลให้สอดคล้องกับวาระและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในปี ค.ศ. 2030 (พ.ศ. 2573) ประกอบด้วย 3 สาขา คือ 1) สาขาการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสโดยการส่งเสริมการให้บริการและการมีส่วนร่วม 2) สาขาการเสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการบูรณาการในการให้บริการสาธารณะ และ 3) สาขานวัตกรรมและการบริการประชาชนด้านสุขภาพที่เป็นเลิศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557, น. 4-5; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560, น. 2-4)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบสาขาการให้รางวัล United Nations Public Service Awards

สาขารางวัล	2546	2550	2551- 2553	2554- 2555	2556	2557- 2558	2560
1. สาขาการปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองความรับผิดชอบและความโปร่งใสในการบริการสาธารณะ (Improving transparency, accountability, and responsiveness in Public Service)	●	●	●				

สาขารางวัล	2546	2550	2551- 2553	2554- 2555	2556	2557- 2558	2560
2. สาขาการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน (Improving the delivery of public service)	●	●	●	●	●	●	
4. สาขาการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม (Fostering participation in policy-making decision through innovative mechanism)		●	●	●	●	●	
5. สาขาการเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐ (Advancing knowledge management in government)			●	●			
6. สาขาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในงานบริการสาธารณะ (Preventing and Combating)				●	●		
7. สาขาการส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะ (Promoting gender-responsive delivery of public services)				●	●	●	
8. สาขาการส่งเสริมแนวทางการดำเนินการของภาครัฐโดยรวมในยุคข้อมูลข่าวสาร (Promoting Whole-of-Government Approaches in the Information Age)					●	●	
9. สาขาการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสโดยการส่งเสริมการให้บริการและการมีส่วนร่วม (Reaching the poorest and most vulnerable through inclusive services and participation)							●
10. สาขาการเสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการบูรณาการ							●

สาขารางวัล	2546	2550	2551- 2553	2554- 2555	2556	2557- 2558	2560
ในการให้บริการสาธารณะ (Promoting transparency, accountability and integrity in public service)							
11. สาขานวัตกรรมและการบริการประชาชนด้านสุขภาพที่เป็นเลิศ (Innovation and excellence in delivering health services)							●
<b>รวม</b>	2	3	4	5	5	4	3

**ที่มา:** เรียบเรียงจาก “คู่มือแนวทางในการดำเนินการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards 2015” โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557, น. 4-5; คู่มือแนวทางในการดำเนินการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards 2017” โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560, น. 2-4.

## การสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards

### 1. ผู้สมัคร

หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดสามารถสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards ได้ ไม่ว่าจะเป็นระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ในกรณีที่เป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานหลักต้องเป็นหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น

### 2. วิธีการส่งผลงาน

การส่งผลงานต้องส่งผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ (Online Nomination Form) ของเว็บไซต์ UNDESA/DPADM เท่านั้น โดยก่อนใช้แบบฟอร์มออนไลน์ ต้องมีการตอบคำถามเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ส่งมีคุณสมบัติครบถ้วนในการส่งผลงาน แบบฟอร์มออนไลน์ต้องได้รับการกรอกข้อมูลอย่างครบถ้วน ทุกช่องต้องมีข้อมูลที่ระบุ หนึ่ง การส่งผลงานสามารถใช้ภาษาทางการขององค์การสหประชาชาติภาษาใดก็ได้ (ภาษาอารบิก ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษารัสเซีย และภาษาสเปน) แต่หากเป็นไปได้ควรส่งผลงานในภาษาที่ใช้ในการทำงานของสำนักงานเลขาธิการแห่งสหประชาชาติ คือ ภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส การส่งผลงานในภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาทางการขององค์การสหประชาชาติจะไม่ได้รับการพิจารณา

### 3. เอกสารและหลักฐานอ้างอิงเพิ่มเติม

เมื่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการคัดเลือกผลงานในรอบแรกแล้ว จะต้องส่งเอกสารและหลักฐานอ้างอิงเพิ่มเติมผ่านระบบออนไลน์ ผลงานที่ไม่มีเอกสารสนับสนุนจะไม่ได้รับการพิจารณา เอกสารและหลักฐานอ้างอิงเพิ่มเติมดังกล่าวประกอบด้วย

1) เอกสารสนับสนุนอย่างน้อย 2 ชิ้นงาน และมากที่สุด 3 ชิ้นงาน เอกสารสนับสนุนจะเป็นรูปแบบใดก็ได้ เช่น แผนการปฏิบัติงาน รายงานการประเมินผลและการตรวจสอบบัญชี ผลของแบบสำรวจจากประชาชน หนังสือ ลิงค์ไปยังวิดีโอ บทความในหนังสือพิมพ์ เป็นต้น การส่งเอกสารสนับสนุนจะเป็นการยืนยันผลสัมฤทธิ์และทำให้ผลงานโดดเด่นขึ้น

2) จดหมายรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2 ฉบับ ซึ่งจดหมายรับรองนี้ต้องถูกเขียนขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่ไม่ใช่หน่วยงานที่ส่งผลงานสมัครขอรับรางวัล จดหมายรับรองควรกล่าวถึงการประสบความสำเร็จที่ทรงคุณค่าที่เป็นผลมาจากการดำเนินการของผลงานที่ส่งเข้าประกวด และบอกเหตุผลว่าทำไมผลงานและ/หรือหน่วยงานจึงสมควรได้รับรางวัล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557, น. 20-22; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560, น. 16-19)

### การพิจารณารางวัล United Nations Public Service Awards

การพิจารณาตัดสินในแต่ละผลงานที่ผู้สมัครส่งเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกนั้น จะต้องพิจารณาถึงบริบทโดยรวมของประโยชน์ที่ประเทศหรือภูมิภาคได้รับประกอบด้วย และผลงานดังกล่าวจะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบและยืนยันความสอดคล้องกันระหว่างเอกสารที่ส่งประกวดและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง สำหรับขั้นตอนการพิจารณาจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน เริ่มจากการตรวจสอบเบื้องต้นว่าผู้สมัครกรอกใบสมัครครบถ้วนหรือส่งเอกสารครบถ้วนหรือไม่ หากใบสมัครไม่สมบูรณ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาจะถูกตัดสิทธิ์ ซึ่งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจากส่วนพัฒนาการจัดการและบริหารรัฐกิจจะร่วมกันพิจารณาเพื่อให้เกิดความยุติธรรม เมื่อคัดเลือกรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกรอบแรกได้แล้ว จะแจ้งทางอีเมลให้ส่งเอกสารและหลักฐานอ้างอิงเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา หลังจากพิจารณาแล้วจะคัดเลือกรายชื่อผู้ผ่านเข้ารอบสุดท้าย โดยคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจากส่วนพัฒนาการจัดการและบริหารรัฐกิจจะส่งรายชื่อผู้ผ่านเข้ารอบสุดท้ายไปยังคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานสาธารณะ (The Committee of Experts on Public Administration: CEPA) ซึ่งถูกคัดเลือกมาจากเลขาธิการสหประชาชาติเพื่อพิจารณาตัดสิน เมื่อเสร็จสิ้นแล้วจะส่งรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับรางวัลให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจากส่วนพัฒนาการจัดการและบริหารรัฐกิจเพื่อพิจารณาอนุมัติ และส่งผลการพิจารณาไปยังเลขาธิการองค์การสหประชาชาติเพื่อประกาศต่อไป ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมในพิธีมอบรางวัล ในกรณีที่หน่วยงานไม่ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลจะมีการแจ้งให้ทราบเช่นกัน

หากหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับในการส่งผลงานเข้าประกวด มีผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่ปฏิบัติตามกระบวนการ มีการนำเสนอที่ทำให้เข้าใจผิด ข้อมูลและเอกสารสนับสนุนผิดพลาด ไม่สามารถให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการพิจารณาผลงาน มีพฤติกรรมที่ขาดจรรยาบรรณ หรือมีการกีดกันที่ไม่เหมาะสมต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินและการคัดเลือก ผลงานจะขาดคุณสมบัติในการรับรางวัล

ทั้งนี้ รางวัล United Nations Public Service Awards สามารถถูกเรียกคืนเมื่อใดก็ได้ หากพบว่าหน่วยงานไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับของรางวัล United Nations Public Service Awards โดยคณะกรรมการภายใต้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานสาธารณะจะเป็นผู้เสนอต่อเลขาธิการสหประชาชาติ

และการตัดสินใจเป็นที่สิ้นสุด (วิพุธ อ่องสกุล, 2560, น. 19; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557, น. 23)

### หน่วยงานภาครัฐไทยที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards

ภาครัฐไทยได้ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐส่งผลงานสมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ตั้งแต่ พ.ศ. 2550 โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐไทยสามารถพัฒนาการบริการภาครัฐแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพจนได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ จวบจนปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐไทยที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards แล้ว จำนวน 12 รางวัล จาก 11 หน่วยงานตามช่วงเวลา ดังนี้

1. พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลโสธรได้รับรางวัลชมเชย (Finalist) สาขาการพัฒนากการให้บริการประชาชน จากผลงาน “การให้บริการรักษาผู้ป่วย” (Providing Holistic and Speedier Medical Care by Integrating Service and Reshaping Work Flow) ซึ่งเป็นการพัฒนากการรักษายาบาลแบบรอบด้านทั้งด้านบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการ เพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน เป็นการปรับปรุงระบบบริการโดยการสร้าง One Stop Service การเพิ่มเวลาให้บริการ และการให้บริการเชิงรุกด้วยการจัด outreach team ให้สามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดูแลสุขภาพและสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งการจัดให้มีหน่วยกู้ชีพที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการประสานงานกับอนามัยในพื้นที่เพื่อดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้

2. พ.ศ. 2552 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับรางวัลดีเยี่ยม (Winner) สาขาการพัฒนากการให้บริการประชาชน จากผลงาน “การพัฒนาบริการทางการแพทย์ผ่านเครือข่ายความร่วมมือ” (Streamlining Hospital Admin. Processes and Forming Health Care Networks with other Hospitals) ซึ่งเป็นการพัฒนากการบริการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพภายใต้หลักการที่ว่า “ประชาชนทุกคนไม่ว่าเขาเหล่านั้นจะยากจน ขาดการศึกษา ห่างไกล หรือด้อยโอกาส แต่เราจะทำให้พวกเขาเหล่านั้นมีความเสมอภาคในการเข้าถึงการรักษายาบาลที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ” โดยการให้บริการเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขาวิชาชีพ พัฒนาระบบการดูแลรักษาผู้ป่วยบาดเจ็บก่อนถึงโรงพยาบาล พัฒนาและสร้างศักยภาพของโรงพยาบาลในเครือข่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาครอบคลุม 8 จังหวัดในภาคเหนือ

จุดเด่นของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่ทำให้คว้ารางวัลดีเยี่ยมในครั้งนี้ อยู่ที่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการแพทย์ และสร้างระบบการร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาดูแลสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกลและขาดโอกาสที่จะเข้าถึงบริการ ทำให้ลดอัตราการเสียชีวิตคนไข้ให้น้อยลง โดยโรงพยาบาลได้กำหนดแนวทางเน้นเพิ่มศักยภาพของโรงพยาบาลชุมชนในบริเวณใกล้เคียงให้เป็น “โรงพยาบาลใกล้บ้าน ใกล้ใจ” โดยให้บริการด้านองค์ความรู้ เป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่โรงพยาบาลชุมชนและสร้างระบบส่งต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ผ่านเครือข่ายความร่วมมือ



ที่เรียกว่า Collaborative Networks เป้าหมายของระบบเครือข่าย มุ่งให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ และเพิ่มศักยภาพของโรงพยาบาลชุมชนในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จึงเข้าไปมีบทบาทเป็นที่ปรึกษา สร้างเครือข่ายการดูแลผู้ป่วย จัดระบบดูแลโรควิกฤตแบบเร่งด่วน (Fast Track) สร้างระบบส่งต่ออย่างรวดเร็ว

ความสำเร็จของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นตัวอย่างนำร่องที่ดีที่หลายโรงพยาบาลเอาเป็นแบบอย่างทำตาม โดยเฉพาะแนวคิดที่มีรูปแบบเน้นเอาคนไข้เป็นศูนย์กลาง โดยร่วมระบบบริการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ กระทั่งตติยภูมิ กล่าวคือ ระดับสถานีอนามัยในระดับตำบล โรงพยาบาลชุมชนในระดับอำเภอ โรงพยาบาลทั่วไปกระทั่งถึงโรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์ในระดับจังหวัด เมื่อผู้ป่วยคนหนึ่งเป็นโรคและเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลเครือข่าย ก็จะได้รับ การรักษาเป็นไปตามลำดับขั้น ๆ ตั้งแต่ระดับขั้นแรกจนถึงระดับสูงสุด จากสถานีอนามัยจนถึงโรงพยาบาลระดับโรงเรียนแพทย์ โดยเป็นการลดบรรเทาโรค หรือรักษาเบื้องต้นก่อนในรูปแบบมาตรฐานใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นข้อดีของการพัฒนาโรงพยาบาลเป็นเครือข่าย เพราะมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้การรักษาระหว่างแพทย์และอาจารย์แพทย์ ขณะเดียวกันผู้ป่วยก็จะได้รับบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว เพราะมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลประวัติ อัตราการตายจากโรคลดน้อยลง หรือลดระยะเวลาการรักษาโรคหลัก เช่น โรคหัวใจ เมื่อได้ผลแล้วก็ย้ายที่โรงพยาบาลเครือข่ายหรือโรงพยาบาลภาครัฐอื่น ๆ จะทำตามต่อไป

### **3. พ.ศ. 2554 มีหน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัล จำนวน 2 หน่วยงาน คือ**

**1) สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขาการเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐ** จากผลงาน “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” (Service Excellence Tax Office) ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและส่งมอบบริการ โดยเป็นการปรับกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายใต้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเปลี่ยนบทบาทการบริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก และปรับภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กรใน 3 ด้าน คือ ปรับสถานที่ให้ทันสมัย ปรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เต็มรูปแบบ และปรับคนขององค์กรให้พร้อมบริการอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ การพัฒนาการบริการภายใต้ชื่อสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน จะมีกระบวนการทำงานครอบคลุมพื้นที่ 8 จังหวัด ประกอบด้วย พิษณุโลก พิจิตร ตาก สุโขทัย นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และกำแพงเพชร รวมทั้งสิ้น 77 อำเภอ ซึ่งจะเป็นการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**2) กรมชลประทาน ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner) สาขาการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม** จากผลงานงานบริการ “การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วมโดยคณะกรรมการภาคประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำ” (Participatory Irrigation Management) ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นโครงการตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์แบบในเรื่องการบริหารจัดการน้ำแบบมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างชัดเจน โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการชลประทานทำหน้าที่ร่วมกันรับผิดชอบ

ในการบริหารจัดการสรรน้ำให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งเกษตรกร ประชาชน โรงงานอุตสาหกรรม ได้อย่างเป็นธรรมและเพียงพอ ส่งผลให้สามารถลดความขัดแย้งระหว่างเกษตรกรกับภาครัฐ และเกิดการใช้น้ำอย่างประหยัด

**4. พ.ศ. 2555 หน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัล จำนวน 2 หน่วยงาน คือ**

1) กรมชลประทาน ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขาการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม จากผลงานงานบริการ “โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่ยม จังหวัดแพร่” (Integrated Drought Prevention and Mitigation: The Mae Yom Operation and Maintenance Office) ซึ่งเป็นการป้องกันและบรรเทาภัยแล้งแบบบูรณาการ โดยการบริหารจัดการน้ำเชิงพื้นที่แบบมีส่วนร่วมครอบคลุม 5 อำเภอของจังหวัดแพร่ ได้แก่ อำเภอสอง อำเภอหนองม่วงไข่ อำเภอเมือง อำเภอสูงเม่น และอำเภอเด่นชัย โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและข้อมูลต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเพาะปลูกพืชฤดูแล้งของเกษตรกรมาใช้ในการวิเคราะห์และดำเนินการโดยการบูรณาการองค์ความรู้ร่วมกับการปฏิบัติงานจากภาคส่วนต่าง ๆ รวมทั้งนำผลการดำเนินงานและข้อผิดพลาดในอดีตมากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเกษตรกรโดยการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบูรณาการการทำงานในพื้นที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งจัดทำข้อตกลงในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ ซึ่งจะทำให้เกิดนวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ

2) โรงพยาบาลราชวิถี ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner) สาขาการเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐ จากผลงาน “โครงการป้องกันตาบอดในผู้ป่วยเบาหวาน” (Preventing Diabetic Blindness) โครงการนี้เป็นผลงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์เฉพาะทางด้านโรคจอประสาทตา ซึ่งมีการปรับปรุงบริการร่วมกับสถาบันวิจัยและประเมินเทคโนโลยีทางการแพทย์ กรมการแพทย์ โดยเป็นโครงการตรวจคัดกรองเบาหวานซึ่งริเริ่มนำการถ่ายภาพจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวานมาใช้ในการคัดกรองภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตา โดยส่งข้อมูลและภาพจอประสาทตาให้จักษุแพทย์ก่อนผู้ป่วยจะมาพบผ่านระบบเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น และหลังถ่ายภาพคัดกรองเสร็จในแต่ละวัน ผู้ให้บริการในชุมชนจะส่งภาพและข้อมูลของผู้ป่วยทั้งหมดเข้ามาในระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาบนอินเทอร์เน็ต ภาพถ่ายจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวานที่ได้จากการคัดกรอง ตลอดจนข้อมูลของภาวะเบาหวานเข้าจอประสาทตาจะถูกส่งต่อมาเก็บในฐานข้อมูลส่วนกลาง เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารจัดการการคัดกรองเบาหวานเข้าจอประสาทตาในระดับประเทศต่อไป อีกทั้งยังมีการจัดอบรมบุคลากรสาธารณสุขในอำเภอต่าง ๆ แบบห้องเรียนผสมผสานกับการเรียนออนไลน์เพื่อศึกษาการถ่ายภาพและอ่านภาพจอประสาทตาของผู้ป่วยเบาหวานให้สามารถคัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงให้เข้าพบจักษุแพทย์ได้อีกด้วย

5. พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขาการพัฒนาการให้บริการประชาชน จากผลงาน “Child First – Work Together” (CF-WT)



ภาพที่ 1 Child First – Work Together

ที่มา: *Child First-Work เน้นดูแลเด็กให้มีพัฒนาการสมวัย*. โดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2556.

ผลงานดังกล่าวเป็นการพัฒนาแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ในชุมชนที่มีจุดมุ่งหมายให้เด็กได้รับการส่งเสริมให้มีพัฒนาการสมวัยอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง โดยการพัฒนาระบบการคัดกรอง ประเมิน และส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ทั้งการพัฒนาเครื่องมือที่มีมาตรฐาน คน การสื่อสาร ความร่วมมือ ระบบ และนโยบาย โดยมุ่งให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมเพื่อให้เด็กไทยได้รับการคัดกรอง ซึ่งทุกคนสามารถช่วยกันได้ทั้ง พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครูพี่เลี้ยง และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งหากค้นพบเร็วจะช่วยทำให้มีการวางแผนและการกระตุ้นพัฒนาการของเด็กได้เร็วและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ช่วยลดภาระครอบครัว สังคม ชุมชน ตลอดจนค่าใช้จ่าย และที่สำคัญเด็กจะมีการพัฒนาการสมวัย สามารถเรียนรู้ พัฒนาทั้งด้านร่างกาย และสติปัญญา และเป็นกำลังสำคัญของประเทศต่อไป

6. พ.ศ. 2557 หน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัล จำนวน 2 หน่วยงาน คือ

1) สำนักป้องกันควบคุมโรคที่ 9 กรมควบคุมโรค ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขาการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม จากผลงาน “การบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อลดความเจ็บป่วยด้วยโรคมาลาเรียในชุมชนพื้นที่เสี่ยงสูง อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก” (Integrating Network and Community Participation for Effective Malaria Management in Tha Song Yang Di) ในระหว่าง พ.ศ. 2551–2553 มีการรายงานผู้ติดเชื้อมาลาเรียในประเทศไทยรวมทั้งสิ้นประมาณ 73,000 คน ในจำนวนนี้ ร้อยละ 90 พบว่าเป็นผู้ติดเชื้อที่มีแหล่งพำนักบริเวณตะเข็บชายแดนริมแม่น้ำโขง ซึ่งสถานการณ์การติดเชื้อในจังหวัดตากจะมีความรุนแรงมากที่สุด โครงการเพื่อการบูรณาการดูแลโรคมาลาเรียในอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงถูกก่อตั้งขึ้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อปรับวิธีการเป็นการทำงานเชิงรุกเน้นการป้องกันและการคัดกรองโรค โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อลดอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วย ช่วยให้ประชาชนลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่ารักษา และลดระยะเวลาการรอคอย นับเป็นการบริหารเชิงรุกโดยร่วมมือกับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในการพัฒนา

การบริการตั้งแต่ขั้นตอนประสานแผนการดำเนินงานในพื้นที่ ตรวจคัดกรองรักษาเบื้องต้น ให้ความรู้ในการป้องกัน ประชาสัมพันธ์การบริการผ่านผู้นำชุมชน ให้การรักษาและติดตามการรักษา รวมทั้งควบคุมยุงพาหะเพื่อตัดวงจรการแพร่กระจายโรค ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2) โรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขาการส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะ จากผลงาน “ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและผู้หญิงในภาวะวิกฤต” (One Stop Crisis Center: OSCC) โรงพยาบาลขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่พัฒนาศูนย์ช่วยเหลือสตรีและเด็กหญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงและถูกทำร้ายร่างกายในครอบครัวแบบเบ็ดเสร็จ 24 ชั่วโมง ศูนย์นี้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตจากฝ่ายบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ และเครือข่ายทีมสหวิชาชีพนอกโรงพยาบาลอย่างครบวงจร ทั้งนี้ ศูนย์ดังกล่าวจะทำหน้าที่ในการดูแลสตรีและเด็กหญิงที่ถูกทำร้ายร่างกายหรือตั้งครุฑเมื่อยังไม่พร้อม โดยมีการประสานความร่วมมือจากเครือข่าย เช่น ตำรวจ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พนักงานอัยการ เป็นต้น และมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไปตามความเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นแหล่งพักพิงชั่วคราวสำหรับผู้ถูกกระทำรุนแรงผู้ที่ประสบปัญหาสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งผลการดำเนินการที่ผ่านมาทำให้โรงพยาบาลขอนแก่นเป็นแม่แบบที่ดีในการช่วยเหลือและสนับสนุนเด็กหญิงและสตรีที่ถูกทำร้ายในประเทศไทย

#### 7. พ.ศ. 2558 หน่วยงานภาครัฐได้รับรางวัล จำนวน 2 หน่วยงาน คือ

1) สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner) สาขาการส่งเสริมแนวทางการดำเนินการของภาครัฐโดยรวมในยุคข้อมูลข่าวสาร จากผลงาน “Holistic school in hospital Initiative” โดยมีแนวคิดที่เด็กป่วยทุกคนต้องได้เรียน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสร้างสรรค์ศูนย์เรียนรู้ในโรงพยาบาลให้เด็กที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังได้เรียนรู้ และผลิตสื่อสำหรับเด็กในรูปแบบ edutainment ซึ่งเป็นการพัฒนาการบริการจากการสอนข้างเตียงสู่การเรียนรู้อย่างเป็นระบบผ่านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา โครงการนี้เป็นการส่งเสริมสนับสนุนในการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้กับเด็กป่วยเรื้อรังที่ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน โดยพัฒนาสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน ซึ่งเป็นการรักษาผู้ป่วยเด็กแบบองค์รวมทั้งร่างกายจิตใจ และสติปัญญา การเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ทำให้ใช้จำนวนครูผู้สอนที่น้อยลงและทำให้มีคุณภาพมาตรฐานของการศึกษาในโรงพยาบาลและมีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน

2) โรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner) สาขาการส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะ จากผลงาน “Fast-track Service for High-risk Pregnancies” โรงพยาบาลขอนแก่นได้สร้างระบบการดูแลหญิงตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยงสูงทั้งสุขภาพของมารดาและทารก จัดการดูแลผู้ป่วยให้สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพสูงเป็นระบบทางด่วน เพื่อลดภาวะแทรกซ้อน ความพิการ และอัตราการตายของมารดาและทารกโดยต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ มีความพร้อมในการช่วยเหลือและแก้ไขอันตรายจากภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ

ที่เกิดขึ้น เพราะหากไม่ได้รับการดูแลรักษาที่เหมาะสมแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพมารดา และทารกอาจเสี่ยงต่อความพิการและเสียชีวิตได้ โดยทีมงานสหสาขาวิชาชีพจะทำงานร่วมกันกับโรงพยาบาลชุมชน เพื่อพัฒนาเครือข่ายคุณภาพการรักษาให้กระจายออกไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถลดอัตราการส่งต่อผู้ป่วยมารักษาที่โรงพยาบาลขอนแก่นลดลง

8. พ.ศ. 2560 เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner) สาขานวัตกรรมและการบริการประชาชนด้านสุขภาพที่เป็นเลิศ จากผลงาน “โครงการบ้านต้นแบบสุขภาวะผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี” (Excellent Happy Ward Khao Pra Ngam Tessaban Lopburi)



ภาพที่ 2 เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner)

สาขานวัตกรรมและความเป็นเลิศในการให้บริการด้านสุขภาพของภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก

ที่มา: UNPSA มอบรางวัลความเป็นเลิศการให้บริการด้านสุขภาพ เทศบาล ต. เขาพระงาม.

โดย ผู้จัดการออนไลน์, 2560.

ผลงานดังกล่าวเป็นการพัฒนานวัตกรรมบ้านต้นแบบสุขภาวะ เพื่อยกระดับสุขภาวะของผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุติดเตียงให้มีสุขภาวะที่ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเป็นเมืองต้นแบบด้านสุขภาวะผู้ป่วยและผู้สูงอายุ ด้วยเหตุผลที่ว่าในอดีตบทบาทของเทศบาลในการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุติดเตียงนั้นมุ่งเน้นไปที่เรื่องสุขภาพเป็นหลัก มองข้ามไปว่าแท้จริงผู้ป่วยยังมีความต้องการได้รับการดูแลในมิติอื่น ๆ การมีนวัตกรรมนี้ทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสที่จะได้รับการบริการด้านสุขภาพที่ครอบคลุมในทุกมิติ ได้แก่ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านกิจกรรม มิติด้านสังคม มิติด้านสภาพแวดล้อม และมิติด้านเทคโนโลยี รวมทั้งมีเครือข่ายในการทำงานแบบบูรณาการของทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และชุมชน ทั้งยังช่วยให้เกิดโอกาสและสิทธิเท่าเทียมกันในชุมชน ซึ่งแตกต่างจากท้องถิ่นทั่วไปที่เน้นการสงเคราะห์ ทำให้ผู้ป่วยและผู้สูงอายุมีสิทธิและโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ สามารถแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ และสามารถเลือกบริการตามความสนใจและความเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้

ผู้ป่วยและผู้สูงอายุมีสุขภาพะทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่ดีขึ้น และนี่คือจุดเด่นของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จ. ลพบุรี ที่ทำให้เทศบาลตำบลเขาพระงามได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards

ตารางที่ 2 สรุปรางวัล United Nations Public Service Awards ที่หน่วยงานภาครัฐไทยได้รับ

พ.ศ.	หน่วยงาน	รางวัล	สาขา	ผลงาน
2551	โรงพยาบาลโยธธ	รางวัลชมเชย (Finalist)	การพัฒนาการให้บริการ ประชาชน	“การให้บริการรักษา ผู้ป่วย”
2552	โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	รางวัลดีเยี่ยม (Winner)	การพัฒนาการให้บริการ ประชาชน	“การพัฒนาบริการทาง การแพทย์ผ่านเครือข่าย ความร่วมมือ”
2554	สำนักงานสรรพากร ภาค 7 กรมสรรพากร	รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)	การเสริมสร้างการ จัดการความรู้ในภาครัฐ	“สำนักงานบริการขวัญใจ ประชาชน”
	กรมชลประทาน	รางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner)	การส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วมใน กระบวนการตัดสินใจ เกี่ยวกับนโยบายผ่าน กลไกด้านนวัตกรรม	“การบริหารจัดการ ชลประทานแบบ มีส่วนร่วมโดยคณะกรรมการ ภาคประชาชนและองค์กร ผู้ใช้น้ำ”
2555	กรมชลประทาน	รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)	การส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วม ใน กระบวนการตัดสินใจ เกี่ยวกับนโยบาย ผ่านกลไกด้านนวัตกรรม	“โครงการส่งน้ำและ บำรุงรักษาแม่ยม จังหวัดแพร่”
	โรงพยาบาลราชวิถี	รางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner)	การเสริมสร้างการ จัดการความรู้ในภาครัฐ	“โครงการป้องกันตาบอด ในผู้ป่วยเบาหวาน”
2556	สถาบันพัฒนาการเด็ก ราชนครินทร์ จังหวัด เชียงใหม่ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข	รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)	การพัฒนาการให้บริการ ประชาชน	“Child First – Work Together”

พ.ศ.	หน่วยงาน	รางวัล	สาขา	ผลงาน
2557	สำนักป้องกันควบคุมโรคที่ 9 กรมควบคุมโรค	รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)	การส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วม ใน กระบวนการตัดสินใจ เกี่ยวกับนโยบาย ผ่านกลไกด้านนวัตกรรม	“การบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อลดความเจ็บป่วยด้วยโรคมาลาเรียในชุมชนพื้นที่เสี่ยงสูงอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก”
	โรงพยาบาลขอนแก่น	รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)	การส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะ	“ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและผู้หญิงในภาวะวิกฤต”
2558	สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติดิมาหาราชินี	รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)	การส่งเสริมแนวทางการดำเนินการของภาครัฐ โดยรวมในยุคข้อมูลข่าวสาร	“Holistic school in hospital Initiative”
	โรงพยาบาลขอนแก่น	รางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner)	การส่งเสริมการตอบสนองความเสมอภาคทางเพศในการส่งมอบบริการสาธารณะ	“Fast-track Service for High-risk Pregnancies”
2560	เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี	รางวัลรองชนะเลิศ (2nd Place Winner)	นวัตกรรมและการบริการประชาชนด้านสุขภาพที่เป็นเลิศ	“โครงการบ้านต้นแบบสุขภาพะผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี”

**ที่มา:** เรียบเรียงจาก “การเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2017” โดย กิตติณัฐ พนมฤทธิ์, 2558.

### บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

การที่หน่วยงานภาครัฐไทยหลาย ๆ หน่วยงานได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ เป็นส่วนหนึ่ง que แสดงถึงการที่ภาครัฐไทยสนับสนุน ส่งเสริม และผลักดัน ให้มีการพัฒนาการบริการภาครัฐของหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ การเน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่าง

แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561 ที่มุ่งสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน และยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่ให้นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ตามมาตรา 258 เพื่อให้การปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินเกิดผล

ทั้งนี้ ความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐไทยที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards เป็นการพิสูจน์ว่าการบริการภาครัฐของประเทศไทยมีคุณภาพจนสามารถก้าวขึ้นสู่มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้คนในองค์กรเกิดความภาคภูมิใจและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งการได้รับรางวัลดังกล่าวจะเป็นแรงบันดาลใจให้หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ของไทยได้นำไปเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาผลงานการให้บริการภาครัฐให้มีคุณภาพจนก้าวสู่เวทีโลกต่อไป

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริการของภาครัฐประสบผลสำเร็จ ภาครัฐจะต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก โดยต้องมองแบบ Outside-In ซึ่งเป็นการมองจากมุมมองของประชาชนเป็นหลักว่า ประชาชนมีปัญหาอะไร และภาครัฐจะช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาหรือปรับปรุงแนวคิด เครื่องมือที่ใช้บริหารจัดการ หรือการปรับเปลี่ยนวิธีการบริการเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน และสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาครัฐจะต้องมีการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญนั่นคือประโยชน์สุขของประชาชน

จัดทำโดย

นางสาวพิชฎารณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

โทร 0 2244 2060 โทรสาร 0 2244 2058

Email : sapagroup1@gmail.com



## บรรณานุกรม

- กิตติณัฐ พนมฤทธิ์. (2558). การเตรียมความพร้อมในการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2015. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560. จาก [https://www.opdc.go.th/uploads/files/2557/PPT%20UN\\_complete.pdf](https://www.opdc.go.th/uploads/files/2557/PPT%20UN_complete.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2558). การเตรียมความพร้อมในการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2017. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560. จาก [http://www.opdcddc.org/document/document/meeting-report/2560/18-01-60/18-01-60\(01\).pdf](http://www.opdcddc.org/document/document/meeting-report/2560/18-01-60/18-01-60(01).pdf)
- กรมชลประทาน. (25 มิถุนายน 2555). กรมชลประทาน เข้ารับรางวัล United Nations Public Service Awards. สืบค้น 6 มิถุนายน 2560. จาก [http://www.rid.go.th/2009/index.php?option=com\\_content&view=article&id=982:--united-nations-public-service-awards&catid=23:2009-12-21-08-25-31&Itemid=54](http://www.rid.go.th/2009/index.php?option=com_content&view=article&id=982:--united-nations-public-service-awards&catid=23:2009-12-21-08-25-31&Itemid=54)
- กรมชลประทาน และโรงพยาบาลราชวิถี ได้รับรางวัล UN Public Service Awards 2555. (5 มิถุนายน 2555). ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560. จาก [http://m.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1338869977](http://m.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1338869977)
- กระทรวงการต่างประเทศ. (29 มิถุนายน 2560). ข่าวสารนิเทศ : เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA) ประจำปี ค.ศ. 2017. สืบค้น 2 มิถุนายน 2560. จาก <http://www.mfa.go.th/main/th/news3/6886/78779-เทศบาลตำบลเขาพระงาม-จังหวัดลพบุรี-ได้รับรางวัล-Uni.html>
- จินตน์กานต์ งามสุทธา. (ม.ป.ป.). UN PublicService Award. สืบค้น 2 มิถุนายน 2560. จาก [http://doa.go.th/pibai/pibai/n18/v\\_6-july/korkui.html](http://doa.go.th/pibai/pibai/n18/v_6-july/korkui.html)
- นายกรัฐมนตรีมอบรางวัล UNPSA พร้อมแสดงความยินดีกับหน่วยงานที่ได้รับรางวัล. (7 กรกฎาคม 2558). สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560. จาก <https://www.egov.go.th/th/content/10301/168/>
- รัฐบาลไทย. (17 กรกฎาคม 2560). เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA) ประจำปี ค.ศ. 2017. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560. จาก <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/5245>
- รางวัล United Nations Public Service Awards. (ม.ป.ป.). สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560. จาก <https://www.opdc.go.th/uploads/files/2557/UN57.pdf>
- รางวัลสหประชาชาติ. (27 มิถุนายน 2555). ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560. จาก <http://www.thairath.co.th/content/271253>

- วิพุธ อ่องสกุล. (2560). การเตรียมความพร้อมในการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2017. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560. จาก [https://www.opdc.go.th/uploads/files/2560/UNAward2017\\_adjusted02.pdf](https://www.opdc.go.th/uploads/files/2560/UNAward2017_adjusted02.pdf)
- หน่วยงานภาครัฐไทย ควารางวัล UN Awards 2017 ต่อเนื่อง 10 ปี. (6 กรกฎาคม 2560). สืบค้น 6 มิถุนายน 2560. จาก <https://gnews2.apps.go.th/news?news=2534>
- สยาม อรุณศรีมรกต, และ ยงยุทธ วัชรตุลย์. (2560). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย, 11(3), 1-7.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (26 กรกฎาคม 2556). Child First-Work เน้นดูแลเด็กให้มีพัฒนาการสมวัย. สืบค้น 2 มิถุนายน 2560 จาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/2791-Child%20First-Work%20เน้นดูแลเด็กให้มีพัฒนาการสมวัย.html>
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). องค์ความรู้เรื่องแนวทางหลักเกณฑ์และคำอธิบายการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA) ปี ค.ศ. 2017. สืบค้น 6 มิถุนายน 2560. จาก [http://www.odloc.go.th/web/?page\\_id=4955](http://www.odloc.go.th/web/?page_id=4955)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (9 พฤศจิกายน 2554). รางวัล United Nations Public Service Awards. สืบค้น 6 มิถุนายน 2560. จาก [https://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=1&content\\_id=2127](https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=2127)
- \_\_\_\_\_. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561). กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- \_\_\_\_\_. (2557). คู่มือแนวทางในการดำเนินการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards 2015. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560. จาก [https://www.opdc.go.th/uploads/files/2557/text\\_UN%202015.pdf](https://www.opdc.go.th/uploads/files/2557/text_UN%202015.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2560). คู่มือแนวทางในการดำเนินการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards 2017. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560. จาก <https://www.opdc.go.th/uploads/files/2560/UN2017Manual.pdf>
- \_\_\_\_\_. (ม.ป.ป.). หน่วยงานภาครัฐไทย ควารางวัลชนะเลิศ United Nations Public Service Awards 2014. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2560. จาก [https://www.opdc.go.th/page.php?url=tab\\_view&cat=N&id=250](https://www.opdc.go.th/page.php?url=tab_view&cat=N&id=250)
- UNPSA มอบรางวัลความเป็นเลิศการให้บริการด้านสุขภาพ เทศบาล ต. เขาพระงาม. (25 มิถุนายน 2560). ผู้จัดการออนไลน์. สืบค้น 7 มิถุนายน 2560. จาก <http://www.manager.co.th/Politics/ViewNews.aspx?NewsID=9600000064692>