



ขอแสดงความยินดีกับความสำเร็จ ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ที่ควารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2569 ได้เป็นครั้งแรก
ในสาขารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดย สลน. ยึดหลักการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Value Proposition) มากำหนดแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีกับผู้รับบริการ (Customer Experience) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Confidence and Trust)

ผลงาน Best Practice

Service Excellence คุณภาพและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ



นรม. รอง นรม. และ รมต. นร. มีความเชื่อมั่น
ในการรับบริการจาก สลน. ในระดับ

“มากที่สุด”

(เกินกว่าร้อยละ 90 ทุกปี)

- เสนอข้อมูลรายงานการติดตามการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการ นรม. เพื่อประกอบการตัดสินใจที่สำคัญ
- สามารถอำนวยความสะดวกให้บรรลุดูจุดประสงค์และการเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ รวมประมาณ 34 ครั้ง (ปี 66-68)
- อำนวยความสะดวกรัฐพิธีและพิธีการ อาทิ การจัดงานสโมสรสันนิบาตฯ และการจัดการตรวจราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปรินมณฑล และส่วนภูมิภาค จำนวน 99 ครั้ง (ปี 66-68)

VOC to Innovation

พัฒนาวัตกรรมจากเสียงของผู้รับบริการ/
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PM1	e-PCOS	e-Press	Chatbot	SPM-FLOW
ปัญหา - รายงานหลายช่องทาง - ข้อมูลไม่ครบ - ติดตามสถานะยาก	ปัญหา - ข้อมูลกระจาย - ประสานหลายช่องทาง - แจ้งหลายทาง	ปัญหา - ลงทะเบียนช้า - ข้อมูลหลายแหล่ง - ต้องการสื่อสารเร็ว	ปัญหา - ค้นหาข้อมูลยาก - ค้นหาช้า - เวลารอคอยการ	ปัญหา - ขั้นตอนซ้ำ - เอกสารมาก - อนุมัติล่าช้า
ผลลัพธ์ - ระบบรายงานและติดตามงาน - ลดงานซ้ำ - ลดงานซ้ำ - เห็นสถานะ Real-time	ผลลัพธ์ - ฐานข้อมูลกลาง - แจ้งเตือน - ลดงานซ้ำ - ตรงเวลา	ผลลัพธ์ - บริการอัตโนมัติ - ลดขั้นตอน - เข้าถึงง่าย ภาพวิดีโอได้เร็ว	ผลลัพธ์ - ลดความล่าช้า 24 ชม. - ลดการเจ้าหน้าที่ - เข้าถึงข้อมูลง่าย	ผลลัพธ์ - Workflow ดิจิทัล - ลดกระดาษ - ลดเวลาอนุมัติ - ตรวจสอบย้อนหลังได้

- กระบวนการติดตามนโยบายรัฐบาล :** พัฒนาระบบ PM1 และระบบ ePCOS และศูนย์สนับสนุนการอภิปรายทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับ นรม. (Promserv)
- กระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ :** นำระบบ NCX มาใช้ประมวลวิเคราะห์ สรุปประเด็นข่าว รายงานผู้บริหารฝ่ายการเมืองตัดสินใจ
- กระบวนการรัฐพิธีและพิธีการ SPM - FLOW :** นวัตกรรมจัดการเก็บข้อมูลงานรัฐพิธีและพิธีการของ นรม. แบบอัตโนมัติ (Automation)
- กระบวนการบริหารจัดการสารสนเทศ :** พัฒนาระบบบริการ IT จากศูนย์กลางถึงมือคุณ (CoreIT xpress)
- กระบวนการบุคคล งบประมาณ การเงิน บัญชี :** พัฒนา Chatbot “น้องเลขา” ในรูปแบบ Line OA

ความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อบริการ ของ สลน.



สื่อมวลชนมีความพอใจระดับ
“มาก”

- ส่งมอบข่าวสารของทางรัฐบาล อาทิ การแถลงข่าวของนายกรัฐมนตรี และโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี คลังข้อมูลและคลังภาพวิดีโอครบถ้วน สมบูรณ์ ทันเวลา
- มีระบบฐานข้อมูลสื่อมวลชน (e-Press) เพื่อให้บริการสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน เข้าถึงง่าย
- มีช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้สื่อมวลชนเข้าถึงอย่างรวดเร็ว facebook X Youtube Tiktok ภายใต้ชื่อ “ไทยคู่ฟ้า”

ขยายความร่วมมือเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



- เครือข่ายประชาสัมพันธ์
- เครือข่ายประสานติดตามนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการ นรม.
- เครือข่ายนักประสานงานการเมือง
- เครือข่ายศูนย์ปฏิบัติการ กระทรวง (MOC)
- ดำเนินโครงการติดตามนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการของ นรม. ตามแนวทาง Participatory Governance

