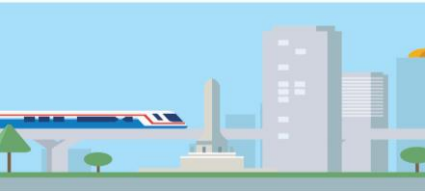


หลักเกณฑ์การพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

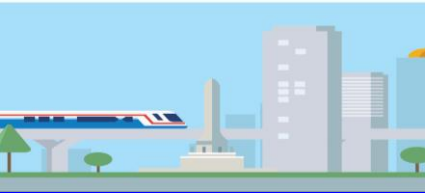


สารบัญ

หน้า

รางวัลเลิศรัฐ	2
รางวัลบริการภาครัฐ	2
บทนำ	3
หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563	5
▪ ประเภทรางวัล	5
▪ เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	7
▪ ระดับของรางวัล	10
▪ เงื่อนไขการสมัครรับรางวัล	10
▪ กระบวนการตรวจประเมินรางวัล	11
▪ ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	13
ภาคผนวก	14
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมการบริการ	15
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ	19
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	23
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	26
▪ แบบฟอร์มสมัครสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน	29





รางวัลเลิศรัฐ

เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง



ตราสัญลักษณ์ เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่งหมายเลขหนึ่ง

ความหมาย หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอก แห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียระไน อย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุด ของราชการไทย

รางวัลบริการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพ การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถสร้างขวัญกำลังใจ รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและ ตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น



ตราสัญลักษณ์ สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง

อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง

สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง

เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่น ในการให้บริการประชาชน

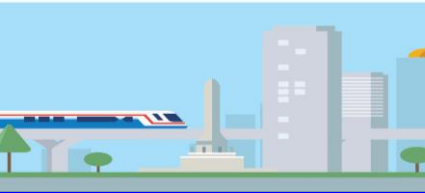


บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิต รวมทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการ ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์กรและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

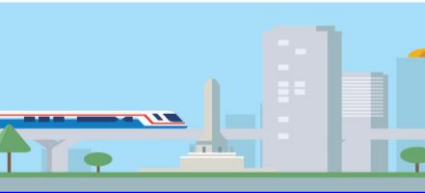
สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) ได้จัดให้มีการมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ 29 มกราคม 2547 เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” และในปี พ.ศ. 2560 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุมครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2560 ได้มีมติเห็นชอบให้มี “รางวัลเลิศรัฐ” (Public Sector Excellence Awards : PSEA) และให้ปรับรางวัลต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นสาขาภายใต้รางวัลเลิศรัฐ โดยรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ปรับเป็น “รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ” ต่อเนื่องมาในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีมติให้ปรับปรุงประเภทรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการ เพื่อให้รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลที่แสดงถึงความเป็นเลิศในแต่ละสาขา ประกอบด้วย (1) รางวัลเลิศรัฐ เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขการพิจารณาประกอบด้วย รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่น ครบทั้ง 3 สาขา



ในปีเดียวกัน และรางวัลเลิศรัฐสาขา (Best of the Best) มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขานั้น ๆ โดยเรียกชื่อว่า “รางวัลเลิศรัฐ สาขา...” และ (2) รางวัลรายสาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ จึงเป็นรางวัลที่แสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป





หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 (Public Service Awards)

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ 1) ประเภทนวัตกรรมการบริการ 2) ประเภทพัฒนาการบริการ 3) ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ และ 4) ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

1) ประเภทนวัตกรรมการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการ ด้วยการสร้างนวัตกรรมจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยี มาประยุกต์ พัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการ รูปแบบใหม่ ๆ ภายใต้การส่งเสริมของผู้นำองค์กร และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด

ขอบเขตการพิจารณา

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใด เคยดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่อง ในการให้บริการของหน่วยงาน

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบ ได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) ประเภทพัฒนาการบริการ

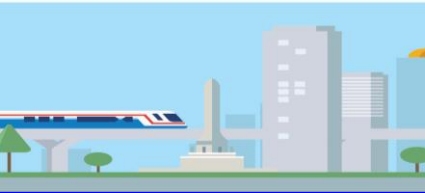
คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อ ประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายได้

ขอบเขตการพิจารณา

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ประชาชน และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบ ได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี



3) ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่

ขอบเขตการพิจารณา

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่นไม่เกิน 5 ปี
- (2) สามารถขยายผลการให้บริการตามมาตรฐานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่าไปในทุกหน่วยบริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (3) เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้
- (4) หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัครในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ แต่เป็นหน่วยงานที่สามารถนำผลงานไปขยายผลได้ในทุกสาขาหรือทุกหน่วยพื้นที่ของตนเอง เช่น โรงพยาบาล เคยได้รับรางวัลในนาม สป.สธ. หากจังหวัดนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลได้ในทุกโรงพยาบาลในจังหวัด จังหวัดดังกล่าวสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ เป็นต้น

4) ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือ การร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน

ขอบเขตการพิจารณา

- (1) เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป และมีเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ
- (2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (3) ต้องแสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล



เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเภทรางวัล ได้แก่ **ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ** ซึ่งมีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร 1.3 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา		20
	2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่ รวมถึงแสดงขั้นตอนการปรับปรุงหรือพัฒนา (ที่แตกต่างจากข้อ 1.2) 3. แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา ว่าเป็นอย่างไร รวมถึงอธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ 5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง 6. มีการประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนา บริการ/งาน/โครงการที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร 7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร 9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	
คะแนนเต็ม		100

คะแนนพิเศษ สำหรับประเภทนวัตกรรมบริการ ผลงานที่ได้รับหรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร ได้รับคะแนนพิเศษเพิ่ม 5 คะแนน



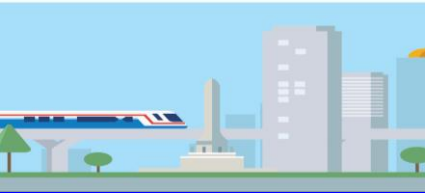
กลุ่มที่ 2 ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนน
1. กระบวนการดำเนินการที่ดี		40
	1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล	
	2. อธิบายกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่	
	3. อธิบายกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่	
	4. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	5. แสดงข้อมูลจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้ ครอบคลุม ทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ (การขยายผล เป็นไปได้ทั้งการขยายผลในหน่วยงานสาขาและในระดับพื้นที่)	
	6. แสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น)	
	7. แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ ครอบคลุม ทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน สถิติการเข้าถึงบริการของประชาชน เป็นต้น	
	8. สรุปบทเรียน (Lesson Learn) ว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากการดำเนินโครงการ และจะนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่น ๆ ในอนาคตได้อย่างไร	
คะแนนเต็ม		100



กลุ่มที่ 3 ประสิทธิภาพการข้อมูลเพื่อการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	<p>1. มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ</p> <p>1.1 ระบุสภาพปัญหาและวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การริเริ่มของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันเพื่อการบริการของหน่วยงาน และผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางานดังกล่าวคือใคร</p> <p>1.2 ระบุแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับข้อ 1.1</p>	
	<p>2. มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน</p> <p>2.1 ระบุเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันที่เกิดประโยชน์ในวงกว้าง</p> <p>2.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิค ก่อนดำเนินการ และหลังที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลอย่างครบวงจร ที่อาจครอบคลุมถึงระบบการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือยกระดับกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป ที่ส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่าย (User Friendly) ต่อผู้รับบริการ</p>	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	<p>3. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>แสดงผลผลิตและผลลัพธ์ของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ครอบคลุมและสะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ (ตามข้อ 1.1)</p>	
	<p>4. มิติด้านความคุ้มค่า</p> <p>อธิบายและแสดงผลลัพธ์ของความคุ้มค่าในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในมิติที่เกี่ยวข้อง (เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง)</p>	
	<p>5. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ</p> <p>5.1 อธิบายถึงผลกระทบของการปรับปรุงการบริการว่ามีความสำเร็จในระดับใด (ระดับพื้นที่ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ) และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดระยะเวลา ขั้นตอน ในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต อย่างไร</p> <p>5.2 อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาและต่อยอดงานบริการดังกล่าวให้ยั่งยืน</p>	
	คะแนนเต็ม	100



ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

- (1) ระดับดีเด่น จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป
- (2) ระดับดี จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 75 คะแนนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 85 คะแนน

เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานของรัฐทุกประเภทได้แก่ ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ๆ สามารถสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ได้ทุกประเภทรางวัล โดยแต่ละหน่วยงานสามารถสมัครได้หลายผลงาน ในขณะเดียวกัน หน่วยงานส่วนภูมิภาค สามารถสมัครผ่านส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่าที่เป็นต้นสังกัดของหน่วยงาน หรือจังหวัดที่หน่วยงานตั้งอยู่ก็ได้ ทั้งนี้ กรณีผลงานที่เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงานในจังหวัด ควรสมัครในนามของจังหวัด

วิธีการสมัคร

หน่วยงานสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ 2 รูปแบบ ดังนี้

(1) หน่วยงานสมัครด้วยตนเอง โดยการจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด (ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.) และส่งผ่านระบบออนไลน์ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 (ยกเว้น ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ ความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4) ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น ทั้งนี้หน่วยงานผู้สมัครไม่ต้องทำหนังสือนำเสนอ แต่การสมัครต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบออนไลน์ (วิธีการสมัครออนไลน์และการรับรองโปรดศึกษาจากคู่มือการใช้ระบบฯ)

(2) ผู้ตรวจราชการกระทรวง เสนอชื่อเข้าสมัคร โดยผู้ตรวจราชการของทุกกระทรวงสามารถคัดเลือกผลงานในความรับผิดชอบ เสนอเข้าสมัครขอรับรางวัลโดยไม่ต้องเลือกประเภทรางวัล (คณะทำงานตรวจประเมินเป็นผู้พิจารณาประเภทรางวัล) ทั้งนี้ผู้ตรวจราชการฯ 1 ท่าน สามารถเสนอได้ 1 ผลงาน โดยเสนอรายละเอียดของผลงาน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบออนไลน์ (วิธีการเสนอชื่อผลงานโปรดศึกษาจากคู่มือการใช้ระบบฯ)

หมายเหตุ ทุกแบบฟอร์มเป็นการ Download ไฟล์ (Word) ไปกรอกข้อมูลและนำกลับมา Upload เข้าสู่ระบบ (กรุณากรอกแบบฟอร์มให้ครบถ้วนสมบูรณ์)



กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอไปเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ ในขั้นตอนที่ 1 โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ผลงานใดได้คะแนนตั้งแต่ 75 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมินที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 2 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งเป็นทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

- ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี
- ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไปและ/หรือ สัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference)

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการยืนยันผลการกลั่นกรองของผลงาน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 3 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี พิจารณาจากข้อมูลที่ส่งมาเพิ่มเติม หากข้อมูลสนับสนุนให้ผลงานได้รับการพิจารณาเพิ่มคะแนน โดยมีคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป ผลงานจะได้รับการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) แต่หากข้อมูลไม่เพียงพอให้เพิ่มคะแนนได้ จะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลในระดับดีเช่นเดิม

(2) ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดีเด่น จะได้รับการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ และ/หรือ สัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) โดยผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น ทั้งนี้ ในกรณีประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ จะเป็นการตรวจโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า



**ขั้นตอนที่ 5 : เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ
อนุมัติรางวัล**

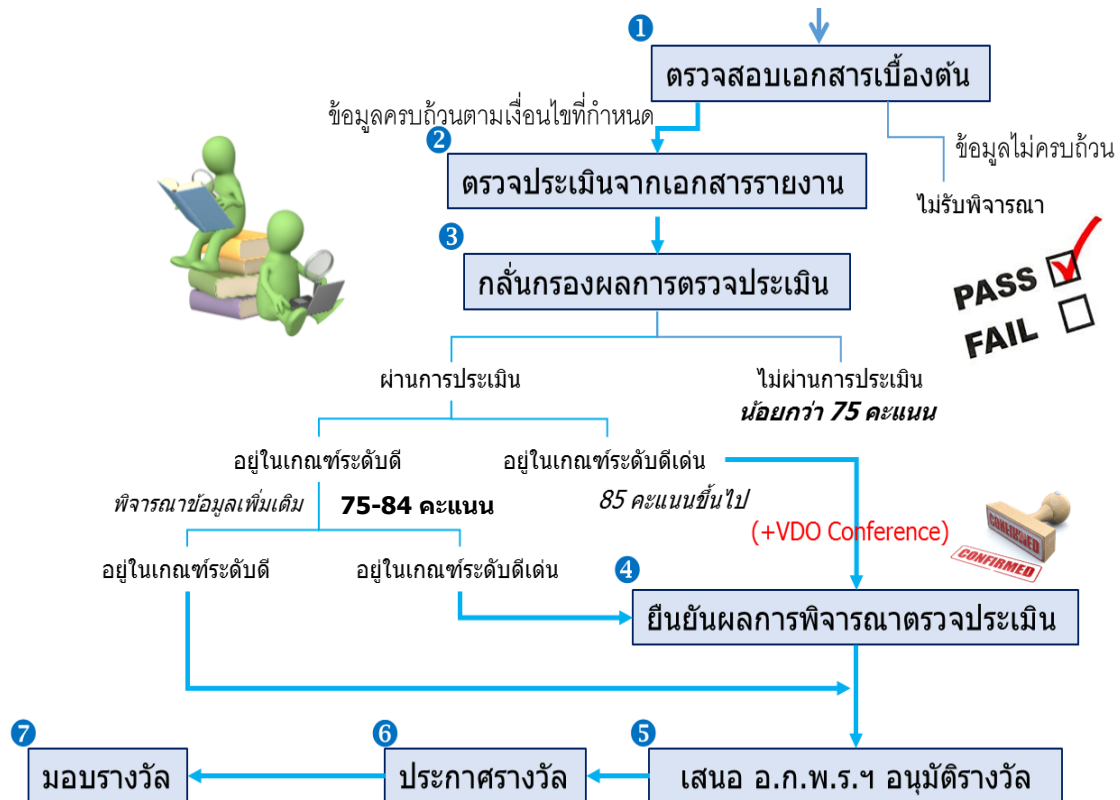
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับ
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัล ประจำปี พ.ศ. 2563





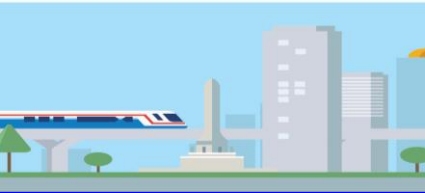
ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563

วันเดือนปี	กิจกรรม
3 ธันวาคม 2562	ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ
4 ธันวาคม 2562 - 14 กุมภาพันธ์ 2563	เปิดรับสมัครรางวัลฯ
มีนาคม 2563	ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจสอบจากเอกสารรายงาน (Independent Review)
เมษายน 2563	คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ กลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)
เมษายน 2563	เสนอผลการกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
พฤษภาคม 2563	ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรกผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
พฤษภาคม - มิถุนายน 2563	ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)
กรกฎาคม 2563	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
สิงหาคม 2563	ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
กันยายน 2563	พิธีมอบรางวัล ประจำปี พ.ศ. 2563

หมายเหตุ ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 อาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม



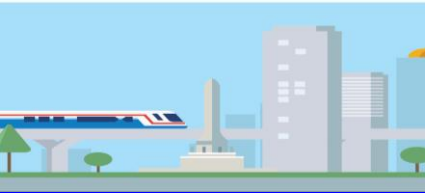
]



ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563

- แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
- แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน



แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการให้บริการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

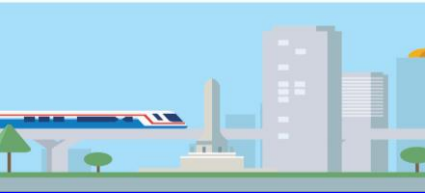
หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... เบอร์โทรสาร.....

e - Mail.....



รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 9 ข้อ

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

.....
.....
.....

1.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

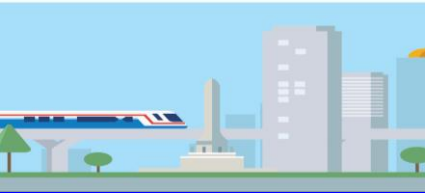
1.3 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

.....
.....
.....

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา

2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่ รวมถึงแสดงขั้นตอนการปรับปรุงหรือพัฒนาที่แตกต่างจากข้อ 1.2

.....
.....
.....



3. แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา ว่าเป็นอย่างไร รวมถึงอธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. มีการประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนา บริการ/งาน/โครงการที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร

.....

.....

.....

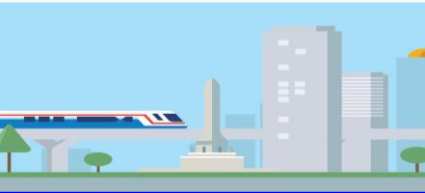
ประเด็นที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร

.....

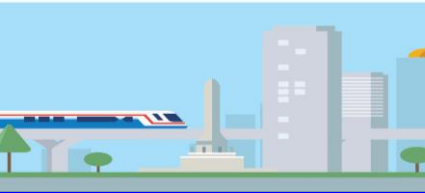
.....

.....



9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร

.....
.....
.....



แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน
- ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)
 - ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด.....
 -
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

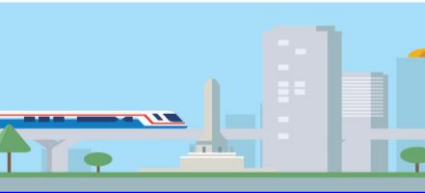
หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... เบอร์โทรสาร.....

e - Mail.....



รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 9 ข้อ

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

.....

.....

.....

1.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

.....

.....

.....

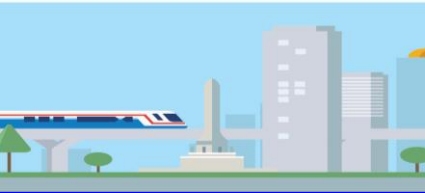
ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา

2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่ รวมถึงแสดงขั้นตอนการปรับปรุงหรือพัฒนาที่แตกต่างจากข้อ 1.2

.....

.....

.....



3. แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา ว่าเป็นอย่างไร รวมถึงอธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. มีการประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนา บริการ/งาน/โครงการที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร

.....

.....

.....

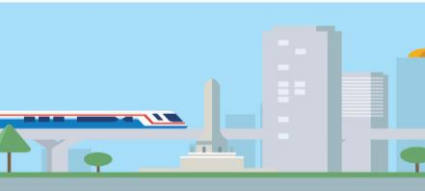
ประเด็นที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร

.....

.....

.....



9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร

.....
.....
.....



แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับ “ดีเด่น” ไม่เกิน 5 ปี (ปี พ.ศ. 2558 – 2562)
 - ชื่อผลงาน.....
 - ประเภทรางวัล..... ประจำปี พ.ศ.
- สามารถขยายผลทำให้บริการตามมาตรฐานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่าไปในทุกหน่วยบริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี
 - เริ่มขยายผลเมื่อ.....
- เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้
- เป็นผลงานที่สามารถแสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น) รวมถึงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

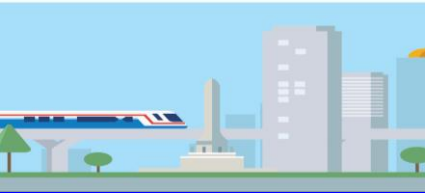
หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... เบอร์โทรสาร.....

e - Mail.....



รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 2 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ประเด็นที่ 1 กระบวนการดำเนินการที่ดี

1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล

.....
.....
.....

2. อธิบายกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่

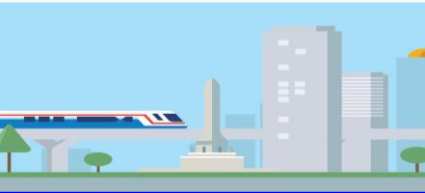
.....
.....
.....

3. อธิบายกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่

.....
.....
.....

4. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)

.....
.....
.....



ประเด็นที่ 2 ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม

5. แสดงข้อมูลจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติ ได้**ครอบคลุม**ทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ (การขยายผล เป็นไปได้ทั้งการขยายผลในหน่วยงาน สาขาและในระดับพื้นที่)

.....
.....
.....

6. แสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น)

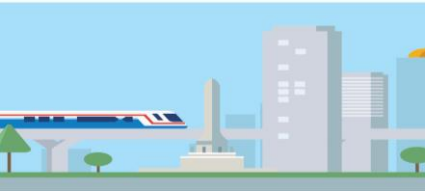
.....
.....
.....

7. แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน สถิติการเข้าถึงบริการของประชาชน เป็นต้น

.....
.....
.....

7. สรุปบทเรียน (Lesson Learn) ว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากการดำเนินโครงการ และจะนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่น ๆ ในอนาคตได้อย่างไร

.....
.....
.....



แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป (ระบุชื่อหน่วยงาน:)
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....
- เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรม และคุ้มค่า
- มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบดิจิทัล
 - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

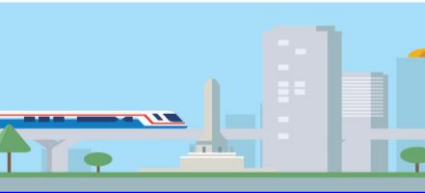
หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... เบอร์โทรสาร.....

e - Mail.....



รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 2 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ประเด็นที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน) แบ่งเป็น 2 มิติ

1. มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

1.1 ระบุสภาพปัญหาและวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การริเริ่มของการบูรณาการ/เชื่อมโยง ข้อมูลร่วมกันเพื่อ
การบริการของหน่วยงาน และผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางานดังกล่าวคือใคร

.....

.....

1.2 ระบุแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับข้อ 1.1

.....

.....

.....

2. มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

2.1 ระบุเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันที่เกิดประโยชน์ในวงกว้าง (เช่น การยกระดับคุณภาพชีวิต
ตอบสนองความต้องการของประชาชน การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน Ease of Doing
Business การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศ เป็นต้น)

.....

.....

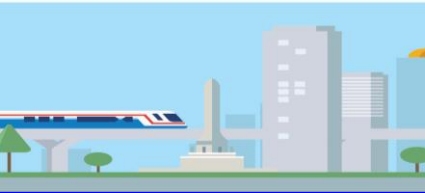
.....

2.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิค ก่อนดำเนินการ และหลังที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
ผ่านระบบดิจิทัลอย่างครบวงจร ที่อาจครอบคลุมถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือยกระดับกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป
ที่ส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่าย (User Friendly) ต่อผู้รับบริการ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่
พัฒนาขึ้นต้องเป็นระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยที่ทางราชการกำหนดหรือมาตรฐานสากล)

.....

.....

.....



ประเด็นที่ 2 ผลลัพธ์/ ผลสัมฤทธิ์ (60 คะแนน) แบ่งเป็น 3 มิติ

3. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

แสดงผลผลิตและผลลัพธ์ของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ครอบคลุมและสะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ (ตามข้อ 1.1)

.....
.....
.....

4. มิติด้านความคุ้มค่า

อธิบายและแสดงผลลัพธ์ของความคุ้มค่าในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในมิติที่เกี่ยวข้อง (เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง) (เช่น จำนวนหรือสัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางาน การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของผู้รับบริการ การลดต้นทุนการบริการ เป็นต้น)

.....
.....
.....

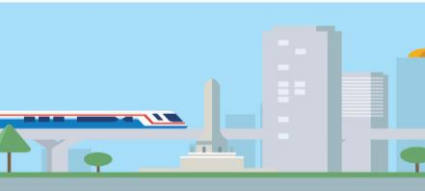
5. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ

5.1 อธิบายถึงผลกระทบของการปรับปรุงการบริการว่ามีความสำเร็จในระดับใด (ระดับพื้นที่ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ) และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดระยะเวลา ขั้นตอนในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต อย่างไร

.....
.....
.....

5.2 อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาและต่อยอดงานบริการดังกล่าวให้ยั่งยืน

.....
.....
.....



แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้เสนอรายชื่อผลงาน

ชื่อ-นามสกุล :
 ตำแหน่ง :
 สังกัด :

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลงานที่เสนอ

ชื่อผลงาน :
 ชื่อส่วนราชการ :
 หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :
 ชื่อผู้ประสานงาน :
 ตำแหน่ง : สำนัก/กอง :
 เบอร์โทรศัพท์ : เบอร์โทรศัพท์มือถือ :
 e - Mail :

สรุปเนื้อหาผลงานโดยสังเขป

โปรดสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary) โดยมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ โดยเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินการ และผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม

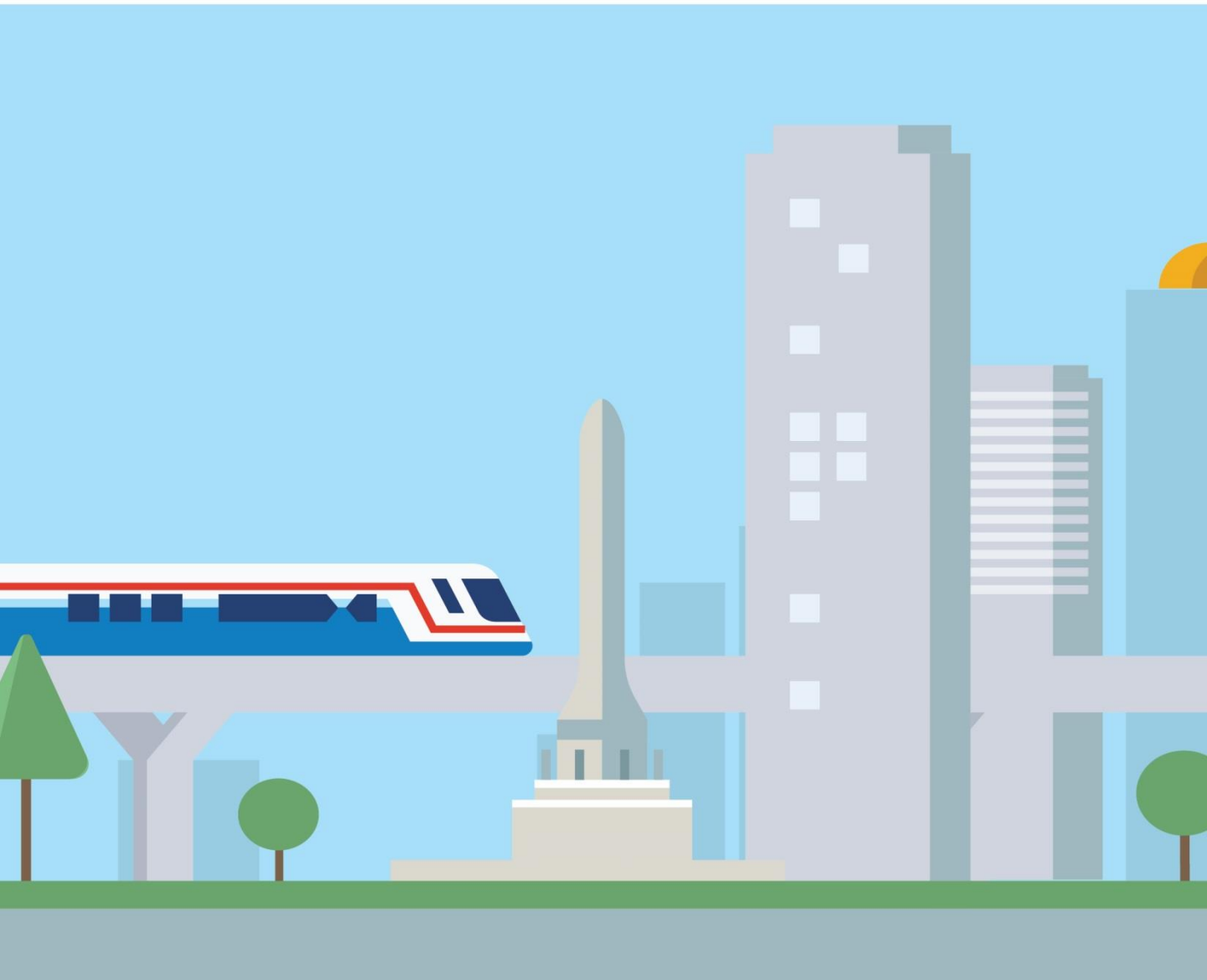
.....

ลงนาม
 (.....)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง.....



Good Governance for Better Life



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
59/1 ถนนพิชญ์โลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร 0 2356 9999 www.opdc.go.th

