



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลเเลิศรัฐ

สาขาบริการภาครัฐ

ประจำปี พ.ศ. 2562





สารบัญ

	หน้า
รางวัลเลิศรัฐ	2
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ	3
บทนำ	4
หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 สาขาบริการภาครัฐ	6
▪ ประเภทรางวัล	6
▪ เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ	10
▪ ระดับของรางวัล	13
▪ เงื่อนไขการสมัครรับรางวัล	13
▪ กระบวนการตรวจประเมินรางวัล	14
▪ ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ	16
ภาคผนวก 1	17
▪ แบบประเมินตนเอง	18
ภาคผนวก 2	21
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ	22
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ	25
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	28
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	31
▪ แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการที่เป็นเลิศ	34
▪ แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน	37





รางวัลเลิศรัฐ



รางวัลเลิศรัฐ รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

ความหมาย

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่นหมายเลขหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้ เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียรไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

สาขาของรางวัลเลิศรัฐ

1. รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ

2. รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคน ในองค์กร เพื่อนำพาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

3. รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการบนพื้นฐานความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง



รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

ตราสัญลักษณ์



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง

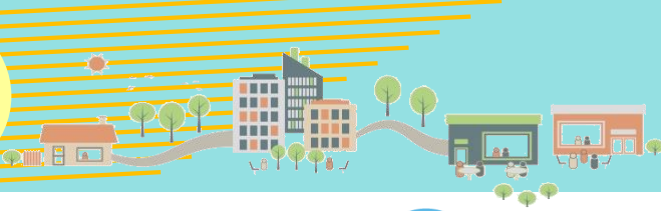
สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง

เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่น
ในการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของสาขารางวัล

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น



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

นอกจากกฎหมายในการบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการไว้แล้ว ทุกรัฐบาลยังได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนการให้บริการของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญด้วย โดยเฉพาะรัฐบาล พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้กำหนด เรื่อง การพัฒนากระบวนการให้บริการของรัฐ ไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิต รวมทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติข้างต้น และนโยบายรัฐบาลในทุกยุคทุกสมัย จึงได้จัดให้มีการมอบ **“รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน”** ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2547 เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ผลักดันให้มีการนำนวัตกรรมและแนวคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดให้รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน มีรางวัลประเภทนวัตกรรมการให้บริการ ซึ่งกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานแรกที่ได้รับรางวัลประเภทดังกล่าว จากผลงานการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี หรือเลื่อนล้อต่อภาษี นับเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญของการพัฒนางานบริการภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไปพร้อม ๆ กับการจัด



ระบบงานและบริหารทรัพยากรของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในปี 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” ตั้งแต่นั้นมา

เพื่อส่งเสริมให้ผลงานการพัฒนาระบบการบริการของหน่วยงานภาครัฐไทย ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้หน่วยงานส่งผลงานที่เคยได้รับรางวัลเลิศรัฐ เพื่อขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมา หน่วยงานของรัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวแล้ว 13 ผลงานจาก 11 หน่วยงาน โดยในปี พ.ศ. 2561 (ค.ศ. 2019) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับรางวัลชนะเลิศในสาขาการส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศในการให้บริการสาธารณะเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Promoting Gender Responsive Public Services to Achieve the SDGs) จากผลงาน “การป้องกันควบคุมมะเร็งปากมดลูกแบบบูรณาการ (Integrated approach of comprehensive cervical cancer control)”

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับ ที่สำคัญแสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 (Public Service Awards)

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ประเภทรางวัล

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 5 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทนวัตกรรมบริการ ประเภทพัฒนาการบริการ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ และประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

1) ประเภทนวัตกรรมบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์การ การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มี 6 ประเภท¹ ดังนี้ 1) นวัตกรรมบริการ 2) นวัตกรรมส่งมอบบริการ 3) นวัตกรรมบริหาร/ องค์การ 4) นวัตกรรมทางความคิด 5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย และ 6) นวัตกรรมเชิงระบบ

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทนวัตกรรมบริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนาของรางวัล เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันท่วงทีสถานการณ์และความต้องการของประชาชน โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ในการให้บริการ

(2) ต้องเป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)

เงื่อนไขพิเศษ ผลงานที่ได้รับหรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/ อนุสิทธิบัตรจะได้รับคะแนนพิเศษเพิ่ม 5 คะแนน

¹ องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD)



2) ประเภทพัฒนาการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและแตกต่างไปจากเดิม เช่น มีขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทพัฒนาการบริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

(2) ต้องเป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)

3) ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การนำระบบ แนวทางปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นไปขยายผล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และควบคุมมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันของทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ อันนำไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นและเกิดความเท่าเทียมในการใช้บริการของประชาชน

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อรักษาระดับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้มีรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานเดียวกัน โดยพิจารณาตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไม่เกิน 5 ปี

(2) สามารถขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงาน ผู้สมัคร โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่เสมอภาค เป็นธรรม และเข้าถึงได้ง่าย และมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)

หมายเหตุ หน่วยงานผู้สมัครรางวัลประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัครในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ ระดับดีเด่น แต่เป็นหน่วยงานที่สามารถนำผลงานไปขยายผลได้ในทุกสาขาหรือทุกหน่วยพื้นที่ของตนเอง เช่น โรงพยาบาลเคยได้รับรางวัลในนามสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หากจังหวัดนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลได้ในทุกโรงพยาบาลในจังหวัด จังหวัดดังกล่าวสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ เป็นต้น



4) ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนหรืองานตามภารกิจ โดยการใช้ฐานข้อมูลดิจิทัลร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือการร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ที่สามารถบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยพิจารณาตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง/บูรณาการ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป
- (2) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำไปสู่ระบบที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability)
- (3) มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบดิจิทัล โดยมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80
- (4) ต้องเป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร) โดยแสดงให้เห็นว่าประชาชนได้รับความสะดวกจากการบูรณาการระบบข้อมูล

5) ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือประชาชน ด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของประชาชน โดยการพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจร และมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทการบริการที่เป็นเลิศ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ และมีผลกระทบเชิงประจักษ์ในระดับประเทศ โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- (1) ต้องเป็นผลงานการบริการของหน่วยงานที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ สามารถเห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และต้องเป็นโครงการที่ส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อประเทศ
- (2) ต้องเป็นผลงานที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน
- (3) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ และมีแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม



(4) ต้องเป็นผลงานที่มีการบูรณาการเพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน และต้องเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และป้องกันแก้ไข ปัญหาที่สำคัญของประเทศได้ เช่น การค้ามนุษย์ การทุจริต/คอร์รัปชัน ความรุนแรงในครอบครัว ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การศึกษา และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(5) ต้องมีการประเมินผล (ตามข้อ (4)) และแสดงผลการประเมินที่มีหลักฐานเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง

(6) ต้องแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของโครงการ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืน และต้องตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

(7) ต้องเป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)



เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ **ประเภทนวัตกรรมบริการ** **ประเภทพัฒนาการบริการ** และ**ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ** ซึ่งมีประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ ผลผลิต/ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ และความยั่งยืนของโครงการ มีประเด็นการประเมิน คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1.2 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา		20
	2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่ 3. อธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่ในการวัดความสำเร็จของโครงการ 5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง 6. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ 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 มีประเด็นการประเมิน คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการดำเนินการที่ดี		40
	1. มีกระบวนการอย่างไรในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่	
	2. มีกระบวนการอย่างไรในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่	
	3. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมขึ้นจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	4. แสดงข้อมูลจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ (การขยายผล เป็นไปได้ทั้งการขยายผลในหน่วยงานสาขาและในระดับพื้นที่)	
	5. แสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น)	
	6. แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น	
	7. สรุปบทเรียน (Lesson Learn) ว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากการดำเนินโครงการ และจะนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่นๆ ในอนาคตได้อย่างไร	
คะแนนเต็ม		100



กลุ่มที่ 3 ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อให้บริการ มีประเด็นการประเมิน คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ 1.1 ระบุวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ เช่น ต้องการให้ประชาชนมีรายได้สูงขึ้น ลดการระบาดของโรคติดต่อ ประชาชนสามารถขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ได้ เป็นต้น 1.2 อธิบายถึงวิธีการ/การดำเนินการ การบริหารจัดการ และการวางแผนการแก้ไขปัญหา ที่ส่งผลให้หน่วยงานสามารถทำงานได้ รวดเร็ว ยืดหยุ่น และ คล่องตัวขึ้น	
	2. มิติด้านการทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ ๓ หน่วยงานขึ้นไป เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) รวมทั้งลดเอกสารในการขอรับบริการ	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	3. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ แสดงผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูลที่ทำให้การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น	
	4. มิติด้านความคุ้มค่า อธิบายและแสดงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของประชาชน การลดต้นทุนการบริการ ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม เป็นต้น	
	5. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ 5.1 อธิบายผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ที่สะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ (ตามข้อ 1.1) 5.2 อธิบายถึงแนวทางในการให้บริการอย่างต่อเนื่องภายใต้รูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูล รวมทั้งแนวคิดในการขยายความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น	
คะแนนเต็ม		100



ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

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

เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานของรัฐทุกประเภทสามารถสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ได้ทุกประเภทรางวัล โดยแต่ละหน่วยงานสามารถสมัครได้หลายผลงาน

ยกเว้นประเภทการบริการที่เป็นเลิศ หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง กรมหรือเทียบเท่า และจังหวัด โดยสามารถส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทนี้ได้หน่วยงานละ 1 ผลงานเท่านั้น

วิธีการสมัคร

หน่วยงานสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ได้ตามประเภทรางวัลที่เข้าเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีวิธีการสมัครได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

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

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

หมายเหตุ ทุกแบบฟอร์มเป็นการ Download ไฟล์ (Word) ไปกรอกข้อมูลและนำกลับมา Upload เข้าระบบ โดยกรุณากรอกแบบฟอร์มให้ครบถ้วนสมบูรณ์



กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินการพิจารณาตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน 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. ซึ่งผลการกลั่นกรอง มี ดังนี้

- ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมมากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี
- ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น จะได้รับการการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) และ/หรือ ตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

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 จะได้รับการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) และ/หรือ ตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น ทั้งนี้ในกรณีประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ จะเป็นการตรวจโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า



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

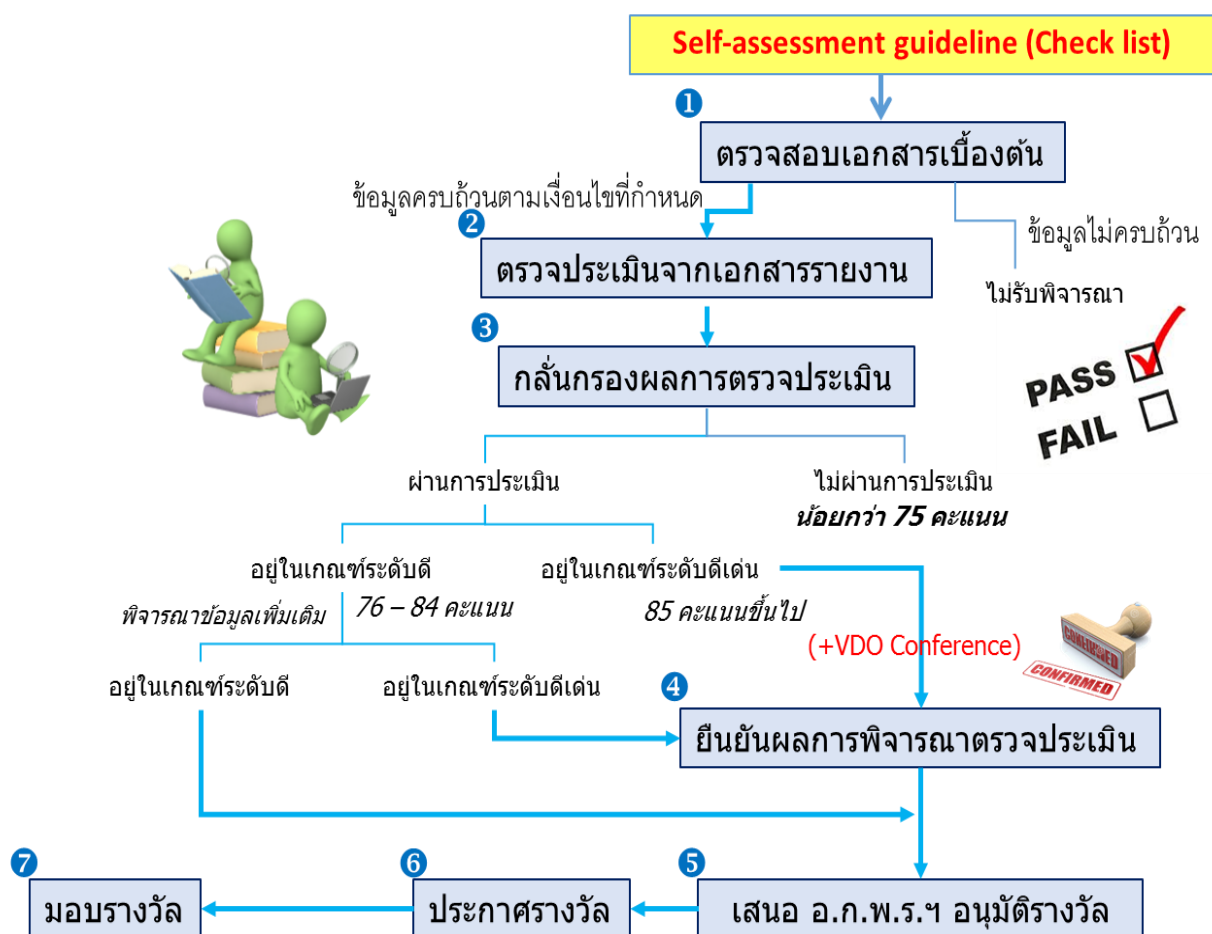
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศผลการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 สาขาบริการภาครัฐ





ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562

วันเดือนปี	กิจกรรม
12 ธันวาคม 2561	- ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ - ชี้แจงการทำแบบประเมินตนเอง (Self-assessment Guideline)
3 มกราคม - 20 กุมภาพันธ์ 2562	เปิดรับสมัครรางวัลฯ
มีนาคม 2562	ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)
เมษายน 2562	คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ กลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)
เมษายน 2562	เสนอผลการกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
พฤษภาคม 2562	ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรกผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
พฤษภาคม - มิถุนายน 2562	ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)
กรกฎาคม 2562	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
สิงหาคม 2562	ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
กันยายน 2562	พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562

หมายเหตุ ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562 อาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

]





ภาคผนวก 1

แบบประเมินตนเองในการขอรับรางวัลเลิศรัฐ

สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562

(Self-Assessment)



แนวทางการประเมินตนเองในการขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี 2562
(Self-assessment guideline for PSEA 2019)

ที่มา การสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ในแต่ละปีที่ผ่านมา หลายหน่วยงานเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ ไม่ตรงตามลักษณะของประเภทรางวัล ส่งผลให้ผลงานไม่เข้าเงื่อนไขตามเกณฑ์การประเมินของรางวัลประเภทนั้น และเสียโอกาสในการได้รับรางวัล

- วัตถุประสงค์**
- 1) เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง และเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ได้อย่างถูกต้อง
 - 2) เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการประเมินความเป็นไปได้ในการผ่านเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

****โปรดตอบคำถามด้านล่างนี้ ก่อนทำแบบประเมินตนเอง**

ผลงานที่เสนอขอรับรางวัลมีผลลัพธ์เชิงประจักษ์และนำไปใช้จริง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร) และสามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

☐

ใช่ (หากคำตอบท่านคือ “ใช่” โปรดทำแบบประเมินตนเองในส่วนที่ 1 และที่ 2)

☐

ไม่ใช่ (หากคำตอบท่านคือ “ไม่ใช่” ท่านยังไม่พร้อมสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ)

คำแนะนำ ท่านสามารถนำผลงานนี้สมัครเพื่อขอรับรางวัลเลิศรัฐได้ในปีถัดไป



ส่วนที่ 1 แบบประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบประเภทรางวัลในการสมัคร

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความในกล่องข้อความและประเมินที่ตรงกับสถานะปัจจุบันของท่านตามความเป็นจริง

คำถามที่ 1 เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ หรือรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ และนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อให้การบริการมีรูปแบบคุณภาพ และมาตรฐานเดียวกัน

- ☐ ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ มากกว่าประเภทอื่น)
- ☐ ไม่ใช่ (โปรดตอบคำถามที่ 2)

คำถามที่ 2 เป็นผลงานการให้บริการตามนโยบายระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด ที่มีผลกระทบสูงต่อการพัฒนาประเทศ

- ☐ ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทบริการที่เป็นเลิศ มากกว่าประเภทอื่น)
- ☐ ไม่ใช่ (โปรดตอบคำถามที่ 3)

คำถามที่ 3 เป็นผลงานที่แสดงถึงการสร้างสรรค์ด้านบริการ ที่ทำให้เกิดการส่งมอบบริการใหม่ หรือรูปแบบใหม่ หรือการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน

- ☐ ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทนวัตกรรมการบริการ มากกว่าประเภทอื่น)
- ☐ ไม่ใช่ (โปรดตอบคำถามที่ 4)

คำถามที่ 4 เป็นผลงานการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป

- ☐ ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ มากกว่าประเภทอื่น)
- ☐ ไม่ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทพัฒนาการบริการมากกว่าประเภทอื่น)



ส่วนที่ 2 แบบประเมินตนเองเพื่อสำรวจโอกาสในการได้รับรางวัล

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความซ้ายมือและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับ” ที่ตรงกับสถานะปัจจุบันของผลงานที่จะเสนอขอรับรางวัล (5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

ประเด็นคำถาม	น้ำหนักคะแนน (100 คะแนน)	ระดับ					คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5	
๑. ระดับผลกระทบ (ระดับหน่วยงาน ระดับพื้นที่ ระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค และ ระดับประเทศ) ที่นำไปสู่การพัฒนาผลงานการให้บริการ	15						
๒. แนวคิด/ วิธีการ ในการพัฒนาการบริการ แตกต่างไปจากเดิม	15						
๓. ระบุผลผลิตที่สำคัญของผลงานได้อย่างชัดเจน	30						
๔. มีการประเมินผลโครงการ/ การให้บริการ และ ได้นำผลประเมินนั้นไปปรับปรุงหรือพัฒนางาน บริการแล้ว และมีแนวทางการพัฒนาเพื่อความ ยั่งยืนในอนาคต	40						
		คะแนนที่ได้					
คะแนนทั้งหมด (คะแนนที่ได้ ÷ 5)		_____ คะแนน					

ระดับของรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ทั้ง 5 ประเภทรางวัล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

- ๑) ระดับดีเด่น มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป
- ๒) ระดับดี มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 75 คะแนนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 85 คะแนน

*หมายเหตุ แบบประเมินตนเองฯ ฉบับนี้เป็นเพียงแนวทางการประเมินเบื้องต้นเท่านั้น ผลการตัดสินของอนุกรรมการพัฒนา ระบบราชการเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ ในการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการ ภาครัฐ ถือเป็นสิ้นสุดในทุกกรณี



ภาคผนวก 2

แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2562

- แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการที่เป็นเลิศ
- แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน



แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ในการให้บริการ
- ☐ 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 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา

2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่

.....

.....

.....

3. อธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้อง ในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....



ประเด็นที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่ในการวัดความสำเร็จของโครงการ

5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

6. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร

7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร

ประเด็นที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ อย่างไร

9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร



แบบฟอร์มสำหรับประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงาน
เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม
- ☐ ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- ☐ ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)
 - ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด.....
- ☐ 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 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา

2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่

.....

.....

.....

3. อธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้อง ในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....



ประเด็นที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่ในการวัดความสำเร็จของโครงการ

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ อย่างไร

.....

.....

.....

9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร

.....

.....

.....



แบบฟอร์มสำหรับประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับ “ดีเด่น” ไม่เกิน 5 ปี (ปี พ.ศ. 2557 – 2561)
- ชื่อผลงาน.....
 - ประเภทรางวัล..... ประจำปี พ.ศ.
- ☐ สามารถขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร
- ☐ หน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่ขยายผล มีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- เริ่มขยายผลเมื่อ.....

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. มีกระบวนการอย่างไรในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่

.....

.....

.....

2. มีกระบวนการอย่างไรในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่

.....

.....

.....

3. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมขึ้นจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 2 ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม

4. แสดงข้อมูลจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ (การขยายผล เป็นไปได้ทั้งการขยายผลในหน่วยงานสาขาและในระดับพื้นที่)

.....

.....

.....



5. แสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น)

.....

.....

.....

6. แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น

.....

.....

.....

7. สรุปบทเรียน (Lesson Learn) ว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากการดำเนินโครงการ และจะนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่นๆ ในอนาคตได้อย่างไร

.....

.....

.....



แบบฟอร์มสำหรับประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง/บูรณาการ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป (ระบุชื่อหน่วยงานในรายงานผลการดำเนินการ)
- ☐ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำไปสู่ระบบที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability)
- ☐ มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบดิจิทัล และผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
 - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....
- ☐ 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 และ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 2 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ประเด็นที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน) แบ่งเป็น 2 มิติ

1. มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

1.1 ระบุวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ เช่น ต้องการให้ประชาชนมีรายได้สูงขึ้น ลดการระบาดของโรคติดต่อ ประชาชนสามารถขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ได้ เป็นต้น

.....

.....

.....

1.2 อธิบายถึงวิธีการ/การดำเนินการ การบริหารจัดการ และการวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหา ที่ส่งผลให้หน่วยงานสามารถทำงานได้ รวดเร็ว ยืดหยุ่น และ คล่องตัวขึ้น

.....

.....

.....

2. มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) รวมทั้งลดเอกสารในการขอรับบริการ

.....

.....

.....

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

3. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

แสดงผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูลที่ทำให้การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น

.....

.....

.....



4. มิติด้านความคุ้มค่า

อธิบายและแสดงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึง การบริการของประชาชน การลดต้นทุนการบริการ คุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม เป็นต้น

.....

.....

.....

5. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ

5.1 อธิบายผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ที่สะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ (ตามข้อ 1.1)

.....

.....

.....

5.2 อธิบายถึงแนวทางในการให้บริการอย่างต่อเนื่องภายใต้รูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูล รวมทั้งแนวคิดในการขยายความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น

.....

.....

.....



แบบฟอร์มสำหรับประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานการบริการของหน่วยงานที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ สามารถเห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และต้องเป็นโครงการที่ส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อประเทศ
- ☐ เป็นผลงานที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน
- ☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ และมีแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม
- ☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และป้องกันแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศได้ เช่น การค้ามนุษย์ การทุจริต/คอร์รัปชัน ความรุนแรงในครอบครัว ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การศึกษา และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
โปรดระบุผลลัพธ์ที่สำคัญ
- ☐ มีการประเมินผล และแสดงผลการประเมินที่มีหลักฐานเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง
- ☐ มีความต่อเนื่องของโครงการ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืน และต้องตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ
โปรดระบุ
- ☐ 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 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา

2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่

.....

.....

.....

3. อธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้อง ในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....



ประเด็นที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่ในการวัดความสำเร็จของโครงการ

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ อย่างไร

.....

.....

.....

9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร

.....

.....

.....



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 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร 0 2356 9999

