



เกณฑ์การพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2566

สุวรรณา เจริญสวรรค์
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์



รางวัลเลิศรัฐกับการยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐ และหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัล ประจำปี 2566



ที่มา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐการบริการ และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้กลไกการมอบรางวัล



รางวัลเลิศรัฐ



“รางวัลเลิศรัฐ เป็น**รางวัลแห่งเกียรติยศ** ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มอบให้หน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการยกย่อง เชิดชูหน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการ จนประสบความสำเร็จ**มีความเป็นเลิศ** แห่งหน่วยงานภาครัฐทั้งปวง”



เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ ตั้งอยู่บนแท่งหมายเลขหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือน เพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียระไน อย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์ เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจ สูงสุดของราชการไทย

รางวัลเกียรติยศเลิศรัฐ



“ เป็นรางวัลที่มอบให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่น
ได้รับรางวัลเลิศรัฐอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นแบบ
ที่สร้างคุณค่า ในการสร้างสรรค์ผลงานการปฏิบัติ
ราชการจนมีความสำเร็จอย่างยั่งยืน ”

รางวัลเกียรติยศเลิศรัฐ แสดงถึงความดีงามและคุณค่าที่สั่งสม
เปรียบดั่งเพชรที่ถูกเจียรระไนอย่างงดงาม ล้อมด้วยช่อชัยพฤกษ์
สีทอง ซึ่งถูกยกชูความเป็นเลิศด้วยฐานเลข 1 และโลหะสีทอง
ทั้ง 4 ด้าน เปรียบเสมือนความมั่นคง ความมุ่งมั่น ความเป็น
ต้นแบบและความยั่งยืนในการสร้างสรรค์ผลงาน ปฏิบัติราชการ
จนมีความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง





ยอดสมัครรางวัลเลิศรัฐ 2565

1623 ผลงาน



รางวัลคุณภาพ
การบริหารจัดการ
ภาครัฐ

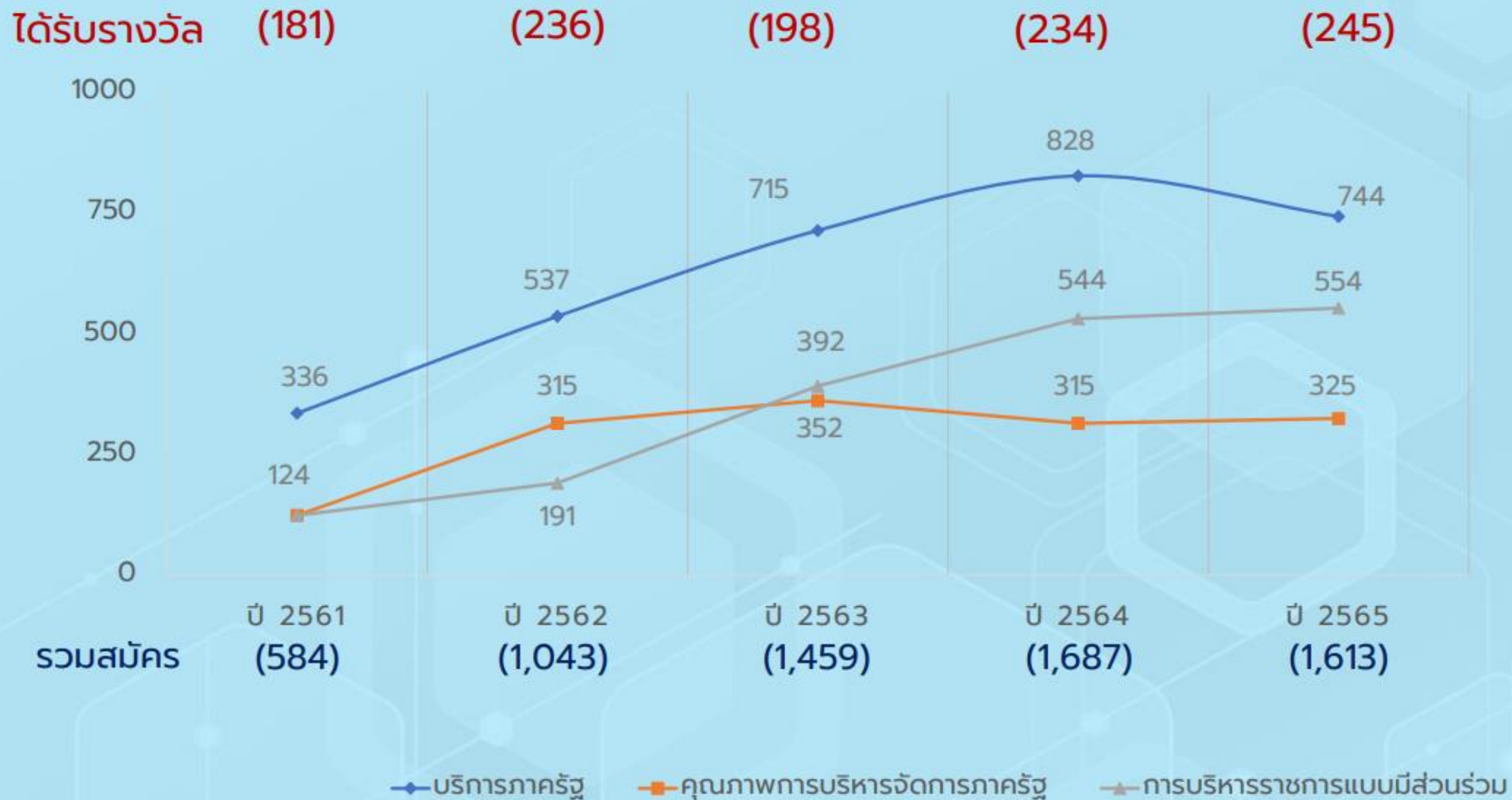


รางวัลบริการ
ภาครัฐ



รางวัลการบริหาร
ราชการแบบ
มีส่วนร่วม

สถิติการรับสมัครรางวัลเลิศรัฐประจำปี 2561 - 2565



รางวัลเลิศรัฐ



รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม

มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัล
ระดับดีเด่นครบทั้ง 3 สาขาในปีเดียวกัน



รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

- PMQA ดีเด่น
- PMQA รายหมวด
- PMQA 4.0

รางวัลเกียรติยศเลิศรัฐ

มอบให้หน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่น
ในการพัฒนาต้นแบบต่อเนื่อง คุณค่าอย่างยั่งยืน



รางวัลบริการภาครัฐ

- นวัตกรรมบริการ
- พัฒนาการบริการ
- ขยายผลมาตรฐานการบริการ
- บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
- การบริการตอบโจทยตรงใจ
- ยกกระตือรือร้นอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

รางวัลเลิศรัฐสาขา

มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่น
ในสาขาบริการภาครัฐ
และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม



รางวัลบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

- เปิดใจใกล้ชิดประชาชน
- สัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม
- ผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ
- เลื่องลือขยายผล
- ประสิทธิผลเครือข่าย
- ร่วมใจแก้จน

สถิติผลงานที่ได้รับรางวัลตั้งแต่ปี 2548-2565



262

ผลงาน
(ปี 2555-2565)

รางวัลคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ

1,404

ผลงาน
(ปี 2548-2565)

รางวัลบริการภาครัฐ

475

ผลงาน
(ปี 2556-2565)

รางวัลบริหารราชการ
แบบมีส่วนร่วม

รางวัลบริการภาครัฐ

สป.กระทรวงสาธารณสุข

กรมควบคุมโรค

กรมปศุสัตว์

กองทัพบก

สำนักงานประกันสังคม



มหาวิทยาลัยมหิดล

กรมการแพทย์

กรมการขนส่งทางบก

กรมสุขภาพจิต

กรมอนามัย



รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม



รางวัลบริการภาครัฐ



สัญลักษณ์ “มือทองประคองใจ”

สองมือบริการ สี่ทองอร่าม ประคองใจสีแดง
อักษรข้างล่าง มือทองประคองใจ หมายถึง “บริการด้วยใจ”

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐ ที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ



รางวัลบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 6 ประเภทรางวัล

นวัตกรรม
การบริการ



01

พัฒนา
การบริการ



02

ขยายผลมาตรฐาน
การบริการ



03

บูรณาการข้อมูล
เพื่อการบริการ



04

NEW
บริการ
ตอบโจทย์ตรงใจ



05

ยกระดับการอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการ



06

ประเภทนวัตกรรมบริการ

การพัฒนาการให้บริการ ด้วยการนำนวัตกรรมที่เกิดจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งผลงานเป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างชัดเจน



เงื่อนไข

เป็นการให้บริการที่นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน หรือ เป็นการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ประเภท นวัตกรรมบริการ



ข้อคำถาม	คะแนน
มิตินี้ 1 การวิเคราะห์ปัญหา	10
1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร	
2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
3. ปัญหามีความท้าทาย มีความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ไขปัญหามากน้อยเพียงใด	
4. กำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ไขปัญหามากน้อยเพียงใด	
มิตินี้ 2 แนวทางการแก้ไขปัญห และการนำไปปฏิบัติ	30
5. แนวทางในการพัฒนาผลงาน เพื่อนำไปใช้แก้ไขเป็นปัญหามากน้อยเพียงใด	
6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร	
7. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร	
8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร	
9. มีการนำผลงานไปสู่การปฏิบัติอย่างไร	
10. มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่ อย่างไร	
มิตินี้ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์	50
11. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จ ต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	
12. มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศอย่างไร	
มิตินี้ 4 ความยั่งยืนของโครงการ	10
13. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร	
14. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	
คะแนนเต็ม	100

ประเภทพัฒนาการบริการ

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้
การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือ
เห็นผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงาน
ในเชิงบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมี
ผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/
กลุ่มเป้าหมายได้

เงื่อนไข

เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นการให้บริการที่เกิดขึ้น
จากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน
และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว



เกณฑ์การประเมิน

ประเภท พัฒนาการบริการ



ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา	10
1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร	
2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
3. ปัญหามีความท้าทาย มีความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ไขปัญหาวงอย่างไร	
4. กำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ไขปัญหาวงอย่างไร	
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาวงและการนำไปปฏิบัติ	30
5. แนวทางในการพัฒนาผลงาน เพื่อนำไปใช้แก้ไขเป็นปัญหาวงอย่างไร	
6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร	
7. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร	
8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร	
9. มีการนำผลงานไปสู่การปฏิบัติอย่างไร	
มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์	50
10. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จ ต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	
11. มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศอย่างไร	
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ	10
12. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร	
13. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	
คะแนนเต็ม	100

ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น (ผลงานต้นแบบ) ไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่อยู่ ภายใต้ความรับผิดชอบหน่วยงานผู้สมัครไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่า ในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่ไปขยายผล หรือ กรณีการนำ ผลงานระดับดี หรือระดับดีเด่น ไปต่อยอดขยายผลการดำเนินงาน ในเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจาก เดิมอย่างเห็นเป็นที่ประจักษ์

เงื่อนไข

01

ผลงานต้นแบบที่จะนำไปขยายผลเป็นผลงาน ของหน่วยงานผู้สมัคร หรือ ผลงานของ หน่วยงานอื่น ที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ย้อนหลัง ไม่เกิน 5 ปี

02

- ขยายผลในหน่วยบริการสาขา หรือพื้นที่ ภายใต้สังกัดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- พัฒนาต่อยอดผลงานเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

03

แสดงกระบวนการติดตามและ ประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและ มาตรฐานการให้บริการได้

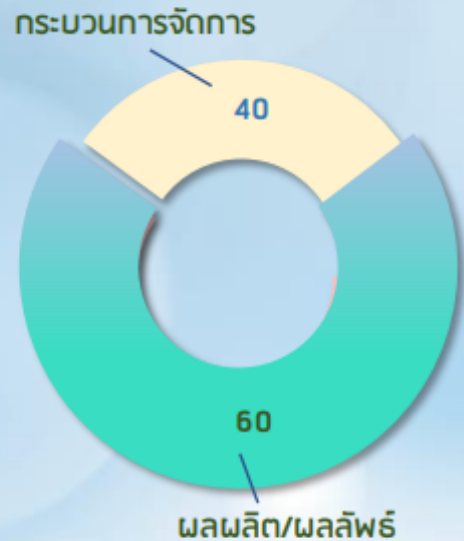
04

หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้อง เป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัคร ในปีที่เคยได้รับรางวัล

เกณฑ์การประเมิน

ประเภท

ขยายผลมาตรฐานการบริการ



ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ	40
1. มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย วางแผน และการสื่อสารในการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
2. มีเหตุผล ความจำเป็น ความท้าทายและความพร้อมในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลอย่างไร	
3. มีกระบวนการในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร	
4. มีรูปแบบการให้บริการที่ได้จากการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการ สาขา/พื้นที่ หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร	
5. มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการอย่างไร	
มิติที่ 2 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์	60
6. มีการประเมินผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบาย การวัดผลผลิต และผลผลิต)	
7. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
8. มีการควบคุมมาตรฐาน/คุณภาพการให้บริการ และความพร้อมในการนำผลงานต้นแบบไปดำเนินการอย่างไร	
9. ผลงานมีมาตรฐานการให้บริการที่สูงกว่าผลงานต้นแบบหรือไม่ อย่างไร	
10. มีการสร้างความยั่งยืนของการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
คะแนนเต็ม	100

ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

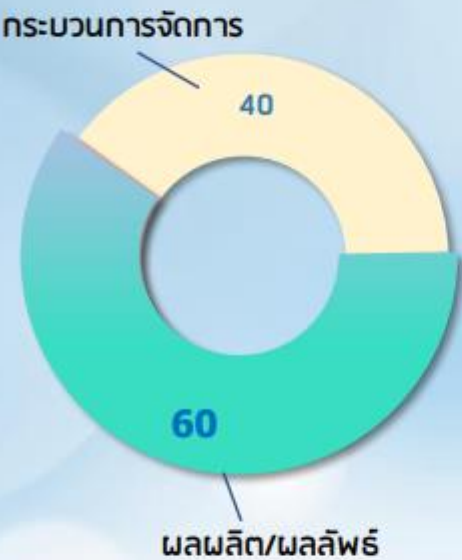
การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป ในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ที่ผู้รับบริการไม่ต้องไปขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอม หรือ การร้องขอจากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน) หรือ เป็นผลมาจากการบูรณาการวิธีการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปเพื่อให้เกิดการให้บริการแทนกันได้ระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

เงื่อนไข

1. สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล โดยมีเข้าร่วมดำเนินการตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป รวมถึงหน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล
2. กรณีบูรณาการวิธีการทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน ต้องมีหน่วยงานเข้าร่วมดำเนินการตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป โดยมีคำสั่งมอบหมายที่เป็นทางการ มีแนวปฏิบัติในการดำเนินการหรือการให้บริการ
3. เป้าหมายในการดำเนินการมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ

เกณฑ์การประเมิน

ประเภท บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ



ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ	40
1. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	
2. ความท้าทายในการดำเนินการเป็นอย่างไร	
3. ปัญหาที่พบในการให้บริการ และวัตถุประสงค์ของการพัฒนาผลงานเป็นอย่างไร	
4. วิธีการบริหารจัดการ และการวางแผนทางการดำเนินการเป็นอย่างไร	
5. มีวิธีการ เทคนิคและลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) ลดเอกสารในการขอรับบริการ รวมถึงมีเครื่องมือ/ระบบที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอย่างไร	
6. มีระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบูรณาการเพื่อการบริการอย่างไร	
มิติที่ 2 ผลผลิต/ผลสัมฤทธิ์ เชิงประจักษ์	60
7. มีการประเมินผลผลิต ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงานอย่างไร (อธิบายตัวชี้วัดผลผลิต ผลผลิตที่ได้รับ และข้อมูลที่แสดงคุณภาพของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล)	
8. มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงานอย่างไร	
9. มีมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างไร (เปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการ)	
10. มีการสร้างความยั่งยืนของผลงานอย่างไร	
คะแนนเต็ม	100

ประเภทบริการตอบใจโดยตรงใจ

New

การพัฒนาการบริการ การทำงานในเชิงบริหารจัดการ แก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน โดยการปรับมุมมองหรือแนวคิด (Mindset) ในการทำงานร่วมกันกับกลุ่มต่าง ๆ ในฐานะพันธมิตร ที่ร่วมกันรับความเสี่ยง รับผิดชอบแทน และรับความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย (Cost of delay) ส่งผลให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

เงื่อนไข :

1. เป็นการพัฒนาการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยใช้หลักการของการแก้ปัญหาทั้งกระบวนการให้บริการ (End to End Process) ที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และ/หรือ ภายในหน่วยงานเดียวกัน ด้วยการทำงานร่วมกับภาคประชาชน กลุ่มชุมชน และภาคเอกชนแบบพันธมิตร
2. กรณีเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ต้องมีผู้มาใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ และ/หรือ จำนวนธุรกรรมทั้งหมด
3. มีแผนการปรับปรุง และมีแนวทางในการพัฒนาขยายผล

เกณฑ์การประเมิน

ประเภท บริการตอบโต้ภัยตรงใจ



ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา 1. ความสำคัญ ที่มาของปัญหาเป็นอย่างไร 2. ปัญหามีขอบเขต ผลกระทบต่อผู้รับบริการกลุ่มใด ครอบคลุมพื้นที่ในระดับใดตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) เช่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหรือไม่อย่างไร 3. มีแนวคิด ขั้นตอน/กระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ โดยให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมทั้งกระบวนการ (End to End Process) อย่างไร 4. มีการวางแผนและกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาอย่างไร	20
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ 5. มีแนวทางการดำเนินการพัฒนาผลงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ (End to End Process) เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร เช่น การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน การนำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ เป็นต้น 6. การนำผลงานไปสู่การปฏิบัติมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ หรือภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือไม่ อย่างไร และผลงานก่อนและหลังปรับปรุงมีความแตกต่างกันอย่างไร 7. อธิบายการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน 8. มีการสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างไร	30
มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ 9. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา และประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างไร 10. มีการประเมินความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร	40
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ 11. ผลงานมีความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อประเทศด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไร 12. การสร้างความยั่งยืนของผลงาน เพื่อให้มีการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ	10
คะแนนเต็ม	100

ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การพัฒนาบริการเพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้แก่ การยกเลิกข้อกำหนดในกฎหมาย กฎ ที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ ลดระยะเวลาการให้บริการ มีการพัฒนานวัตกรรม การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งส่งผลให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย

พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้การติดต่อกับทางราชการ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ถูกลง” และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปเพื่อ ความโปร่งใส การรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สุขกับประชาชนอย่างแท้จริง



- หน่วยงานของรัฐทำคู่มือสำหรับประชาชน บอกขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ และไม่เรียกเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้
- แก้ไขกฎหมาย กฎ ยกเลิก ปรับเปลี่ยนระเบียบที่ไม่จำเป็น
- นำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการ พัฒนาช่องทางการให้บริการภาครัฐผ่านระบบออนไลน์
- ขั้นตอนการให้บริการลดลง ระยะเวลาลดลง
- ยกเลิกสำเนาเอกสาร เชื่อมโยงข้อมูลผ่านออนไลน์

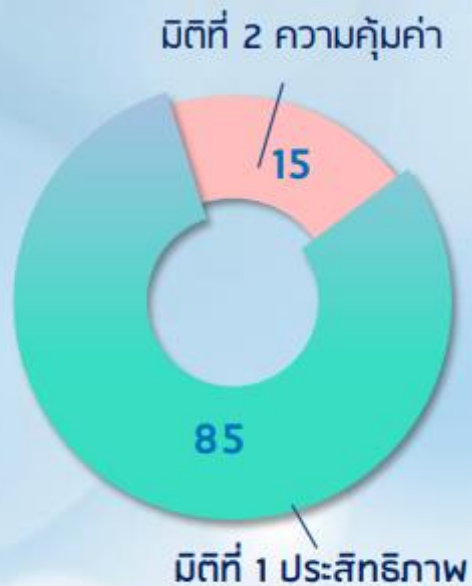
เป็นผลการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร (ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า องค์การมหาชน หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินงานตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาตรฐานกลาง)



- กรณีไม่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 14 กุมภาพันธ์ 2566
- กรณีเคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – 14 กุมภาพันธ์ 2566

เกณฑ์การประเมิน

ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



ประเด็น	คะแนน
มิตินี้ 1 ประสิทธิภาพ	85
1. การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ	
2. การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน	
3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม	
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ	
5. การลดระยะเวลาการให้บริการ	
6. การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	
7. การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	
8. อื่น ๆ	
9. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอของโครงการศึกษาวิเคราะห์บทกฏหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการงานที่เกี่ยวกับการอนุญาต เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและการอนุญาตที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน (Regulatory Guillotine)	คะแนนพิเศษ 5 คะแนน
มิตินี้ 2 ความคุ้มค่า	15
ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน	
คะแนนเต็ม	100

แนวทางการตรวจประเมินประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

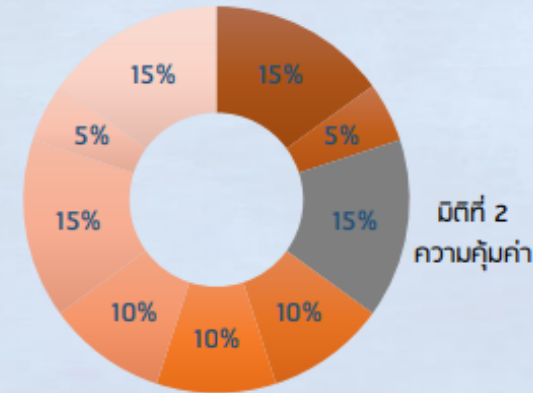
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ



หลักเกณฑ์การประเมิน (100 คะแนน)			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
1. การแก้ไขกฎหมาย กฎ	15	1.1 ลำดับชั้นการยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย 3 ระดับ (10 คะแนน) - พระราชบัญญัติ/พระราชกฤษฎีกา ได้ 5 คะแนน - กฎกระทรวง/ประกาศ ได้ 3 คะแนน - ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับกรม ได้ 2 คะแนน 1.2 จำนวนกฎหมายที่แก้ไข (5 คะแนน) - ตั้งแต่ 2 ฉบับขึ้นไป ได้ 5 คะแนน - 1 ฉบับ ได้ 3 คะแนน	หน่วยงานมีการแก้ไขกฎหมาย กฎ เพื่อลดปัญหา อุปสรรค เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน
2. การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน	5	- ยกเลิกเอกสารได้ทั้งหมด ได้ 5 คะแนน - ถ้าลดเอกสารได้ 2-5 รายการ ได้ 5 คะแนน - ถ้าลดน้อยกว่า 2 รายการ ได้ 3 คะแนน	หน่วยงานมีการยกเลิกเอกสารเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง
3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม	15	- ยกเลิกค่าธรรมเนียมทั้งหมด ได้ 15 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม ได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน - ไม่สามารถลดค่าธรรมเนียมได้ ได้ 1 คะแนน	หน่วยงานมีการยกเลิกค่าธรรมเนียมเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ	10	- ลดขั้นตอนการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดขั้นตอนการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน	หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง

แนวทางการตรวจประเมินประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ต่อ)

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ

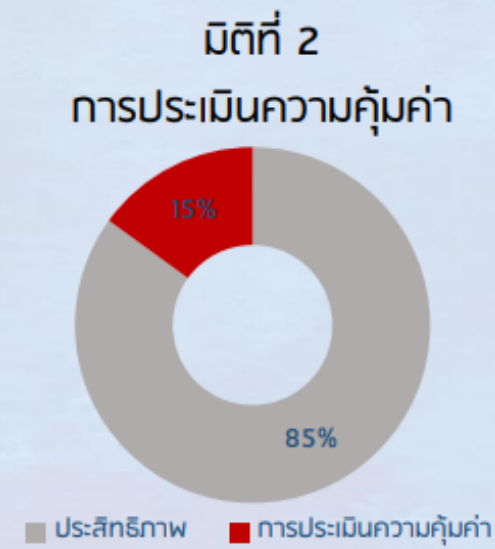


- การแก้ไขกฎหมาย กฎ
- การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสาร
- การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม
- การลดขั้นตอนการให้บริการ
- การลดระยะเวลาการให้บริการ
- การชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
- การให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์
- อื่นๆ

มิติที่ 2
ความคุ้มค่า

หลักเกณฑ์การประเมิน (100 คะแนน)			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
5. การลดระยะเวลาการให้บริการ	10	- ลดระยะเวลาการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดระยะเวลาการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน	หน่วยงานมีการลดระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบกับก่อนและหลัง
6. การชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	10	- มีการดำเนินการ และแสดงให้เห็นกระบวนการดำเนินการก่อนหรือหลัง (Pre audit หรือ Post audit) โดยแนบหลักฐานส่งเป็น link ได้ 10 คะแนน - ไม่มีการดำเนินการ ได้ 0 คะแนน	หน่วยงานมีการรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่น คำขอต่ออายุใบอนุญาต โดยพิจารณาการให้คะแนนจากข้อมูลสรุปผลการดำเนินการในภาพรวมในส่วนของการดำเนินการ
7. การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	15	1. สามารถยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ ได้ 5 คะแนน 2. สามารถยื่นชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ 5 คะแนน 3. สามารถรับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้ 5 คะแนน (หมายเหตุ : หากสามารถทำได้เบ็ดเสร็จ ครบ 3 ข้อ จะได้คะแนนรวม (5+5+5 = 15 คะแนน))	หน่วยงานมีระบบ e-Service ตามงานบริการตามตัวชี้วัดการขับเคลื่อนการให้บริการ (e-Service)
8. อื่นๆ	5	มีวิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ อย่างโดดเด่น ได้ 5 คะแนน	
9. การดำเนินการตามข้อเสนอ Regulatory Guillotine		คะแนนพิเศษ 5 คะแนน	ดำเนินการและมีเอกสารหลักฐานสนับสนุน

แนวทางการตรวจประเมินประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ต่อ)



มิตีที่ 2 การประเมินความคุ้มค่า			15 คะแนน
รายการ	หน่วย	คิดเป็นจำนวน (บาท)	การคำนวณต้นทุน
จำนวนเอกสารที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง จากการยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน	แผ่น	จำนวนแผ่น X 0.5 บาท (A)	- แทนค่าสูตรคำนวณ Total Value (ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้ เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน) $= (A+B+C) \times D$
จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง	บาท	(B)	
ระยะเวลาที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง (1 วันทำงาน= 8 ชั่วโมง ค่าแรงขั้นต่ำคิดที่ 328 บาทต่อวัน)	ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง X 41 บาทต่อชั่วโมง (C)	
จำนวนธุรกรรมทั้งหมดในการให้บริการ (D)	ครั้ง	-	

เอกสารการสมัครรางวัล

เอกสารการสมัครรางวัล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน



ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มจากระบบสมัครรางวัล และ
เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. และส่งไฟล์แนบผ่านระบบ
ออนไลน์ ในรูปแบบ .docx และ .pdf

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม	
โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแนบภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 (เริ่มต้นหน้า 1 ต้องมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .docx เท่านั้น)	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4)	
1. ปัญหา/สาเหตุที่นำขอการให้บริการ	
2. การดำเนินการ (วิธีการรูปแบบ/จุดเด่นของผลงาน)	
3. ผลสัมฤทธิ์/ประโยชน์จากการดำเนินการ	
4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)	



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงาน

กรอกข้อมูลผ่านระบบรับสมัครรางวัล

ผลการดำเนินการ มีตัวเลือก 2 แบบ

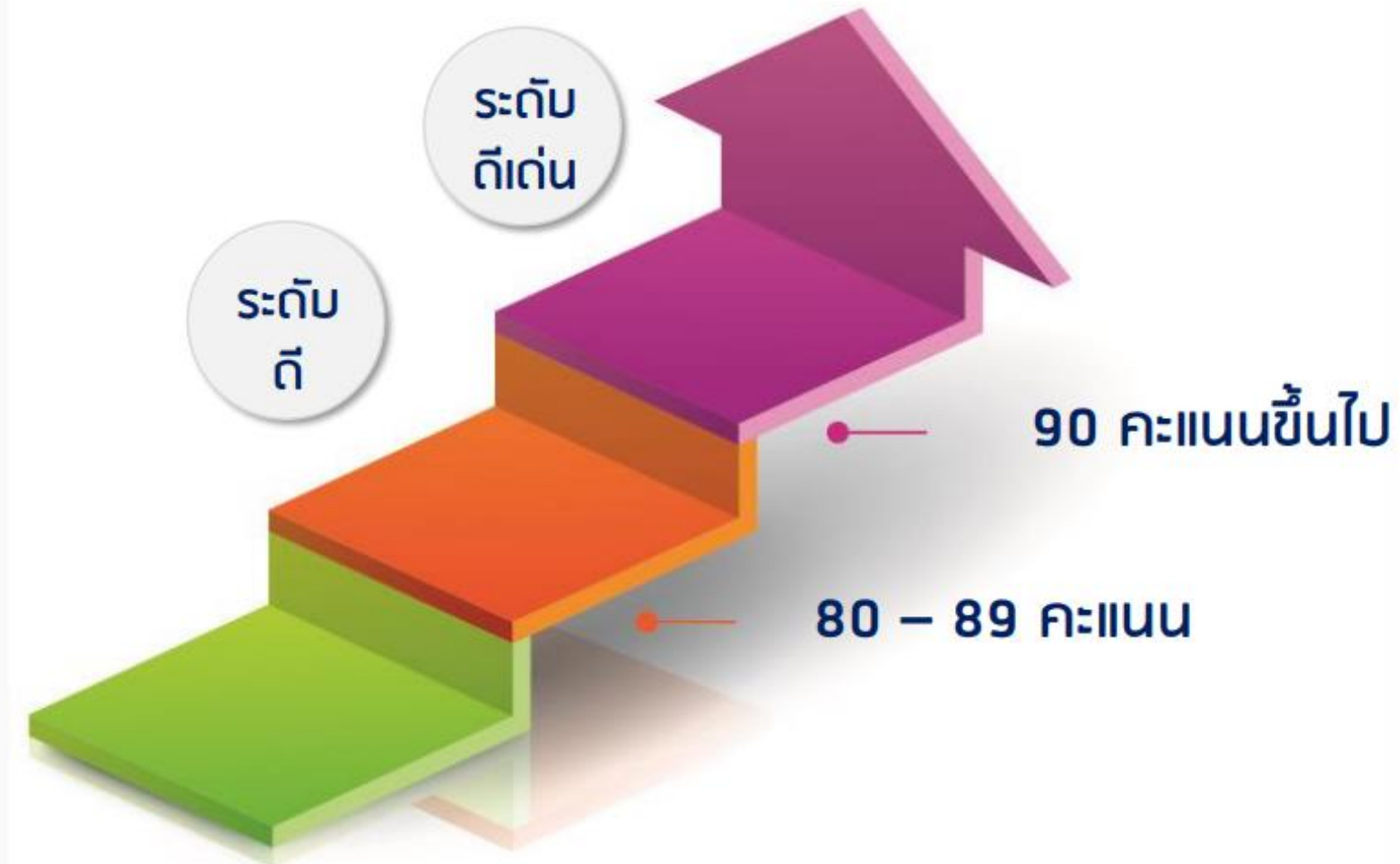
☐ เลือกตอบตามประเด็นที่มี ☐ เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมการบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ ☐ เลือกตอบตามประเด็นที่มี ☐ เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (โปรดกรอก รายละเอียด ในระบบสมัคร รางวัลตาม จำนวนตัวอักษร ที่กำหนด)
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)		
1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหา เป็นอย่างไร	☐ สภาพปัญหาที่พบ ที่มา สาเหตุของปัญหา เช่น ศึกษาข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ จากการรับฟังความคิดเห็น และ/หรือจากการร้องเรียนที่เกิดขึ้น	(ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
2. ปัญหาที่มีขอบเขต หรือผลกระทบ ต่อผู้รับบริการ หรือ ต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับ พื้นที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ ของหน่วยงานระดับ ประเทศ	☐ ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการที่อยู่ในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือ ระดับประเทศ (อธิบายวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไรโดยเปรียบเทียบกับขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ)	(ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
3. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)	☐ ส่งผลกระทบต่อเมือง/สังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ในระดับพื้นที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือ ระดับประเทศ	(ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

ระดับรางวัลบริการภาครัฐ

รางวัลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ



Timeline รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2566



การสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2565

ผ่านระบบออนไลน์
ของสำนักงาน ก.พ.ร.



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม



Line Open Chat รางวัลเลิศรัฐ

<https://awards.opdc.go.th/awardsregister/>

