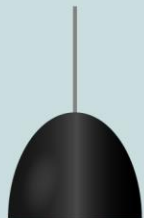
The background features a complex financial data visualization. The top half is a light blue area with a grid and various line and bar charts. The bottom half is a dark red area with a grid and candlestick charts. Numerical values are scattered throughout the background, including 63.772, 44.291, 48.991, 31.012, 20.417, 12.002, 20.558, and 06.381.

**แนวทางการสมัครและ หลักเกณฑ์การพิจารณา
รางวัลบริการภาครัฐ
ประจำปี 2565**

**นางสาวนภนง ชวัญยืน
ผู้อำนวยการกองนวัตกรรมบริการภาครัฐ**

รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม

มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่นครบทั้ง 3 สาขาในปีเดียวกัน



รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

- PMQA ดีเด่น*
- PMQA รายหมวด
- PMQA 4.0*

หมายเหตุ * เป็นระดับดีเด่น



รางวัลบริการภาครัฐ

- นวัตกรรมบริการ
- พัฒนาการบริการ
- ขยายผลมาตรฐานการบริการ
- บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
- การบริการที่ตอบสนองต่อ
สภาวะวิกฤต
- ยกระดับการอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการ

รางวัลเลิศรัฐสาขา

มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขาบริการภาครัฐและสาขาการบริการราชการแบบมีส่วนร่วม



รางวัลบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม

- เปิดใจใกล้ชิดประชาชน
- สัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม
- ผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ
- เลื่องลือขยายผล
- ร่วมใจแท็กจน

รางวัลบริการภาครัฐ



เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐ
ที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก
รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม
และเป็นที่ยังพอใจ

สัญลักษณ์

“มือทองประคองใจ”

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง
อักษรข้างล่าง มือทองประคองใจ หมายถึง “บริการด้วยใจ”



รางวัลบริการภาครัฐ ประเภทรางวัลแบ่งเป็น 6 ประเภท

นวัตกรรม
การบริการ



01

พัฒนา
การบริการ



02

ขยายผล
มาตรฐาน
การบริการ



03

บูรณาการ
ข้อมูล
เพื่อการบริการ



04

NEW
การบริการ
ที่ตอบสนอง
ต่อภาวะวิกฤต



05

ยกระดับ
การอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการ



06

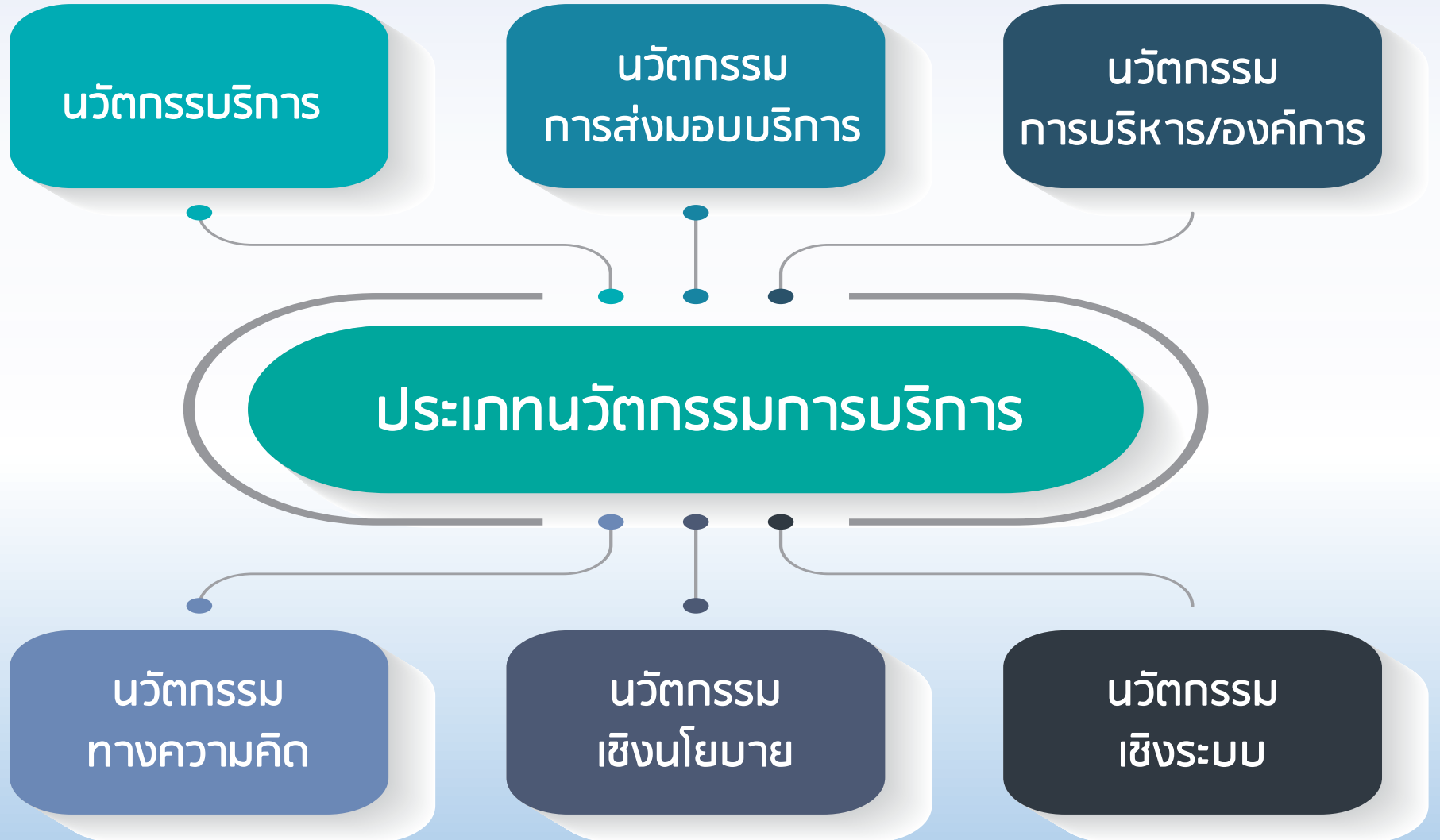
ประเภทนวัตกรรมบริการ

คำจำกัดความ

การพัฒนาการให้บริการ ด้วยการนำนวัตกรรมที่เกิดจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งเป็นผลงานที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ครอบคลุมผู้รับบริการ ตามแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลังตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างชัดเจน



ประเภทนวัตกรรมบริการ



ประเภทพัฒนาการบริการ

คำจำกัดความ

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายได้

คำจำกัดความ

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่อยู่ภายใต้ ความรับผิดชอบ หน่วยงานผู้สมัคร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่ไปขยายผล หรือกรณีการนำผลงานระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ไปต่อยอดขยายผลการทำงานในเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเห็นเป็นที่ประจักษ์

ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ (ต่อ)



เงื่อนไข

01

เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ
ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ย้อนหลัง
ไม่เกิน 5 ปี

02

▪ ขยายผลในหน่วยบริการสาขา
หรือพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงาน
ผู้สมัครไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

▪ พัฒนาต่อยอดผลงานเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น
จากเดิมอย่างเป็นที่ประจักษ์

03

แสดงกระบวนการติดตามและ
ประเมินผลในการควบคุมคุณภาพ
และมาตรฐานการให้บริการได้

04

หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้อง
เป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัคร
ในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ

ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ



คำจำกัดความ

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ในการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ที่ผู้รับบริการไม่ต้องไปขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสม และมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือการร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน) รวมทั้ง การบูรณาการกระบวนการทำงานให้เกิดรูปแบบการให้บริการหรือทำงานแทนกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน



เงื่อนไข

1. เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป หรือบูรณาการวิธีการทำงานเพื่อให้บริการแทนกันได้ โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล

ประเภทบริการที่ตอบสนองต่อสถานะวิกฤต



คำจำกัดความ

การบริหารจัดการของหน่วยงานที่สามารถรับมือต่อสถานะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในเชิงรุกหรือการให้บริการรูปแบบใหม่ หรือมีกระบวนการในการรับมือ เช่น การป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมพร้อมรับมือ การจัดการในภาวะฉุกเฉินและหลังการเกิดภัย เป็นต้น มีการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน มีระบบการควบคุมคุณภาพการให้บริการ รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ส่งผลให้หน่วยงานสามารถให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายตามแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

เงื่อนไข : เป็นผลงานในภาพรวมขององค์กร โดยหน่วยงานสามารถสมัครได้ 1 ผลงานเท่านั้น มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

คำจำกัดความ

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

เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - เดือนมิถุนายน 2564

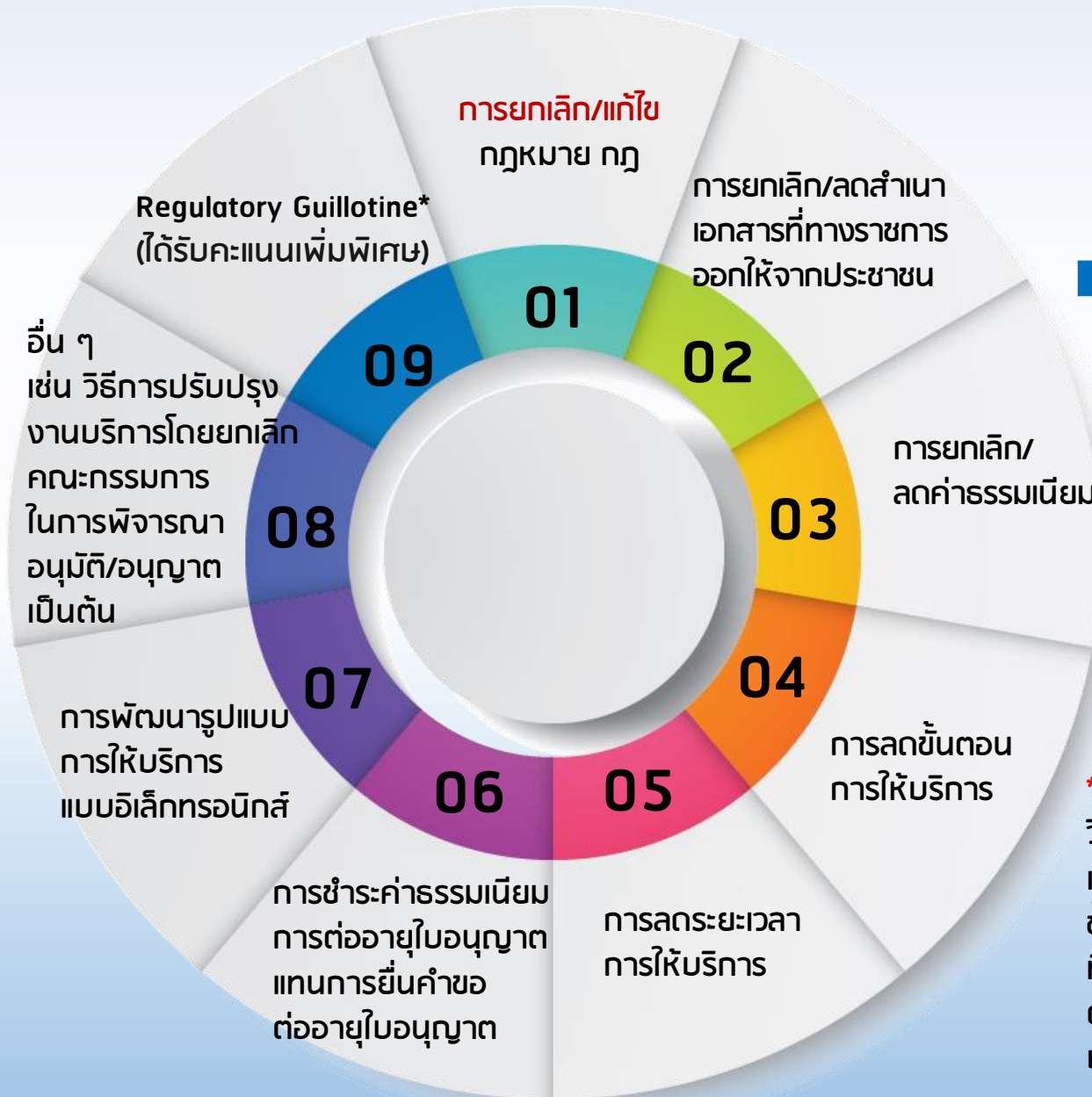
พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้การติดต่อกับทางราชการ
“เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ถูกลง” และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปเพื่อ
ความโปร่งใส การรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผล
เกิดประโยชน์สุขกับประชาชนอย่างแท้จริง



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

เงื่อนไขการพิจารณา



พิจารณาความครอบคลุม และความถูกต้องของ การคิดค่าความคุ้มค่า ประกอบ

* การดำเนินการตามข้อเสนอโครงการศึกษา วิเคราะห์ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการที่เกี่ยวกับการอนุญาต เพื่อลด ขั้นตอนการดำเนินการและการอนุญาต ที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค ต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของ ประชาชน (Regulatory Guillotine)

เงื่อนไขการพิจารณา (ต่อ)



1. กรณีหน่วยงานที่ไม่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – วันปิดรับสมัคร

2. กรณีหน่วยงานที่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – วันปิดรับสมัคร

เป็นส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า องค์การมหาชน หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาตรฐานกลาง

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ



ประเภท นวัตกรรมบริการ



ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา 1. ที่มาหรือต้นเหตุของปัญหา 2. ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น 3. ปัญหามีความท้าทายอย่างไร เช่น เป็นปัญหาที่สะสมมานาน มีขั้นตอนหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นต้น 4. หน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาลักษณะอย่างไร	10
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหและการนำไปปฏิบัติ 5. มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาลักษณะใด เป็นการพัฒนาที่ต่อยอดจากนวัตกรรมของหน่วยงานเอง หรือเป็นการนำต้นแบบที่ดีของหน่วยงานอื่นมาต่อยอด หรือหน่วยงานมีความคิดในการพัฒนานวัตกรรมบริการขึ้นมาใหม่ 6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบ พัฒนาผลงาน โดยคำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ หรือความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ หรือความสามารถในการตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร 7. มีวิธีการในการพัฒนาผลงาน โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเองตั้งแต่เริ่มต้นทุกขั้นตอนจนสำเร็จ หรือมีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขึ้นตอนใดบ้าง อย่างไร 8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีการดำเนินการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากน้อยอย่างไร อธิบาย ให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความยุ่งยากใน ขั้นตอนใด อย่างไร โดยอาจอธิบายเพิ่มเติมในรูปแบบ Flowchart 9. การนำผลงานไปดำเนินการ มีความแตกต่างของการให้บริการจากรูปแบบการบริการเดิมอย่างไร (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน โดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart) หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อม ด้านบุคลากรหรือไม่ มีแนวทางในการควบคุมคุณภาพของผลงานหรือไม่ รวมถึงมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการเกี่ยวกับผลงานหรือไม่ 10. มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร หรือไม่ อย่างไร	30
มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ 11. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ เพียงไร ตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการแก้ไข รวมถึงผลผลิตสำคัญจากการดำเนินการแสดงให้เห็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ อธิบายให้ชัดเจนโดยมีข้อมูลในเชิงสถิติ 12. มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ อย่างไร นวัตกรรมบริการที่พัฒนาขึ้น มีการวัดความคุ้มค่า หรือมีการประเมินที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก หรือไม่ อย่างไร มีการวัดความพึงพอใจ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาพิจารณาทบทวนเพื่อพัฒนาบริการ รวมถึงมีการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลังการพัฒนานวัตกรรม หรือไม่ อย่างไร 13. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก หรือประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง หรือไม่ อย่างไร	50
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ 14. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงานทั้งภายในสังกัด และหน่วยงานภายนอก รวมถึงมีการวางแผนในการขยายผลผลงานไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร 15. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว 16. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงานทั้งภายในสังกัด และหน่วยงานภายนอก รวมถึงมีการวางแผนในการขยายผลผลงานไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร	10
คะแนนเต็ม	100

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ (ต่อ)



ประเภท พัฒนาการบริการ



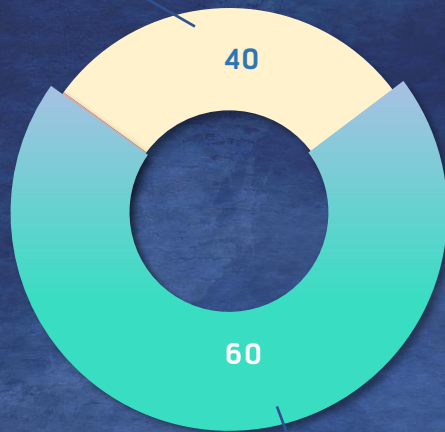
ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา 1. ที่มาหรือต้นเหตุของปัญหา (ปัญหามีที่มาหรือสาเหตุจากอะไร โปรดอธิบาย) 2. ปัญหาเกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น 3. ปัญหามีความท้าทายอย่างไร เช่น เป็นปัญหาที่สะสมมานาน มีขั้นตอนหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาคือยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นต้น 4. หน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาคืออย่างไร	10
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหและการนำไปปฏิบัติ 5. มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาคืออย่างไร เป็นการพัฒนาต่อยอดจากผลงานเดิมของหน่วยงานเอง หรือเป็นการนำต้นแบบที่ดีของหน่วยงานอื่นมาต่อยอด หรือหน่วยงานมีความคิดในการพัฒนาผลงานขึ้นมาใหม่ 6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบ พัฒนาผลงาน โดยคำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ หรือความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ หรือความสามารถในการตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร 7. มีวิธีการในการพัฒนาผลงาน โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเองตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ หรือมีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขึ้นตอนใดบ้าง 8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีการดำเนินการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากน้อยอย่างไร อธิบายให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความยุ่งยากในขั้นตอนใดอย่างไร โดยอาจอธิบายเพิ่มเติมในรูปแบบ Flowchart 9. การนำผลงานไปดำเนินการ มีความแตกต่างจากรูปแบบการบริการเดิมอย่างไร (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงานโดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart และหากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้ระบุว่า นำเทคโนโลยีมาใช้กับผลงานอย่างไร) มีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรหรือไม่ มีแนวทางในการควบคุมคุณภาพของผลงานหรือไม่ รวมถึงมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการหรือไม่	30
มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ 10. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด ตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ครบคลุมวัตถุประสงค์ในการแก้ไข รวมถึงผลผลิตสำคัญจากการดำเนินโครงการแสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหาคือได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ อธิบายให้ชัดเจนโดยมีข้อมูลในเชิงสถิติ 11. มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแก้ไขปัญหาคือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ อย่างไร ความคุ้มค่าของผลงาน การประเมินผลงานมีการนำผลการประเมินที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก และความพึงพอใจ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการ มาทบทวนเพื่อพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร รวมถึงมีการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลังการพัฒนาการบริการหรือไม่ 12. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก หรือประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคงหรือไม่ อย่างไร	50
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ 13. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงานทั้งภายในสังกัด และหน่วยงานภายนอก รวมถึงมีการวางแผนในการขยายผลผลงานไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร 14. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	10

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ (ต่อ)



ประเภท ขยายผลมาตรฐาน การบริการ

กระบวนการจัดการ



ผลผลิต/ผลลัพธ์

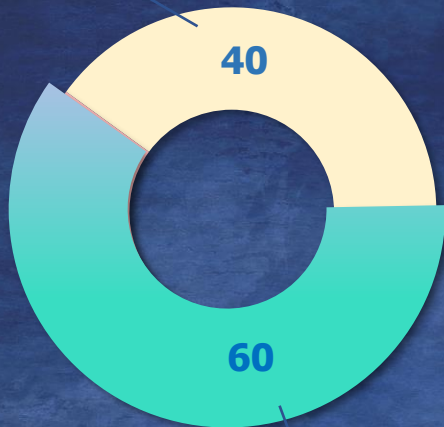
ข้อคำถาม		คะแนน
มีติที่ 1 กระบวนการจัดการ		40
1.	มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย วางแผน และการสื่อสารในการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
2.	ความท้าทายในการดำเนินการขยายผลเป็นอย่างไร	
3.	มีกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่อย่างไร	
4.	มีกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการอย่างไร	
มีติที่ 2 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
5.	มีผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
6.	ความครอบคลุมของการนำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปขยายผลเป็นอย่างไร	
7.	มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร ผลลัพธ์สะท้อนผลกระทบเชิงบวก หรือประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ อย่างไร และมีการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร	
8.	มีคุณภาพการดำเนินการขยายผลมาตรฐานการบริการเป็นอย่างไร เช่น ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	
9.	มีมาตรฐานการบริการที่สามารถพัฒนาได้สูงกว่าเดิมหรือไม่ อย่างไร อธิบายให้ชัดเจนโดยมีข้อมูลในเชิงสถิติ	
10.	มีการสร้างความยั่งยืนของการขยายผลมาตรฐานการบริการ เช่น มีการสรุปบทเรียน การวางแผนขยายผล	
คะแนนเต็ม		100

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ (ต่อ)



ประเภท บูรณาการข้อมูล เพื่อการบริการ

กระบวนการจัดการ



ผลผลิต/ผลลัพธ์

ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ	40
1. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	
2. การดำเนินการมีความท้าทายหรือไม่ อย่างไร เช่น ปริมาณข้อมูลที่นำมาบูรณาการ ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ เป็นต้น	
3. มีเป้าหมายของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	
4. มีวิธีการบริหารจัดการ และการวางแผนทางการดำเนินการอย่างไร เช่น มีกลยุทธ์ที่สามารถบริหารจัดการให้ข้อมูลมีความปลอดภัยตามมาตรฐาน มีแผนการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น	
5. มีวิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างไร เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly)	
6. มีระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	
มิติที่ 2 ผลผลิต/ผลลัพธ์ ซึ่งประจักษ์	60
7. มีผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นอย่างไร	
8. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ เช่น มีข้อมูล แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงประสบการณ์ของผู้รับบริการความคุ้มค่าในการดำเนินการ ผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ	
9. มีมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างไร	
10. มีการสร้างความยั่งยืนของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ เช่น มีการสรุปบทเรียนการวางแผนขยายผลความร่วมมือในการดำเนินการ	
คะแนนเต็ม	100

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ (ต่อ)



ประเภท การบริการที่ตอบสนอง ต่อสภาวะวิกฤต

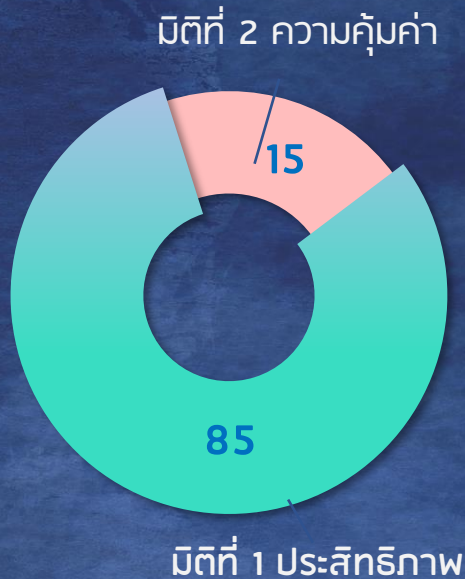


ข้อคำถาม	คะแนน
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา	10
1. สถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลต่อการบริการของหน่วยงานอย่างไร และเป็นประชาชนหรือผู้รับบริการกลุ่มใด จำนวนเท่าใด	
2. สภาพของปัญหา และความรุนแรง หากไม่มีการเตรียมการรองรับสถานการณ์วิกฤตที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างไร	
3. ขอบเขตของการเกิดสถานการณ์วิกฤตอยู่ในระดับใด (ระดับพื้นที่ ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ)	
4. ความท้าทายของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตเป็นอย่างไร เช่น รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น	
5. วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต คืออะไร	
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ	30
6. มีแผนงาน กลไก มาตรการ และการสื่อสารที่นำไปใช้ในการยกระดับการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตเป็นอย่างไร	
7. มีข้อคำนึงในการออกแบบระบบงานเพื่อให้บริการในช่วงสถานการณ์วิกฤตอย่างไร	
8. มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องจากการปรับรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองสถานการณ์วิกฤต พร้อมแนวทางการลดผลกระทบเชิงลบ	
9. มีการดำเนินการเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตอย่างไร	
มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์	50
10. มีผลผลิตที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการอย่างไร เช่น มีตัวเลข สถิติ ที่แสดงให้เห็นผลของการดำเนินการเพื่อลดความรุนแรงของสถานการณ์วิกฤต	
11. มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ เช่น มีข้อมูลหรือการวัด ผลลัพธ์ที่แสดงผลการแก้ไขปัญหา ประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงพัฒนาการบริการ	
12. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากผลงานนี้เป็นอย่างไร เช่น สามารถใช้ บริการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	
13. ประโยชน์ที่ได้รับในระดับสังคม และประเทศชาติเป็นอย่างไร เช่น มีตัวเลข/ข้อมูลสะท้อนถึงประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต เป็นต้น	
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ	10
14. มีแนวทาง มาตรการที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความยั่งยืนในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตในอนาคตเป็นอย่างไร	
15. มีความเชื่อมโยงของผลงานกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	
คะแนนเต็ม	100

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ (ต่อ)



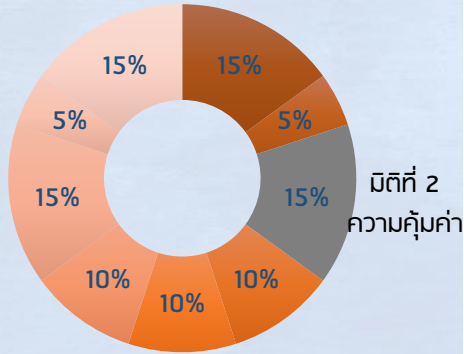
ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



ประเด็น	คะแนน
มิติที่ 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. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอของโครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาต เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและการอนุญาตที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน (Regulatory Guillotine)	คะแนนพิเศษ 5 คะแนน
มิติที่ 2 ความคุ้มค่า	15
ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน	
คะแนนเต็ม	100

แนวทางการตรวจประเมินประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ



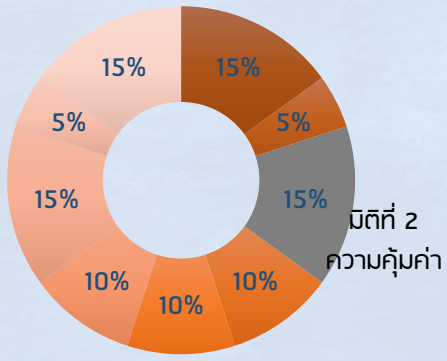
มิติที่ 2
ความคุ้มค่า

หลักเกณฑ์การประเมิน (100 คะแนน)

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
1. การแก้ไขกฎหมาย กฎ	15	1.1 ลำดับชั้นการยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย 3 ระดับ (10 คะแนน) <ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติ/พระราชกฤษฎีกา ได้ 5 คะแนน - กฎกระทรวง/ประกาศ ได้ 3 คะแนน - ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับกรม ได้ 2 คะแนน 1.2 จำนวนกฎหมายที่แก้ไข (5 คะแนน) <ul style="list-style-type: none"> - ตั้งแต่ 2 ฉบับขึ้นไป ได้ 5 คะแนน - 1 ฉบับ ได้ 3 คะแนน 	หน่วยงานมีการแก้ไขกฎหมาย กฎ เพื่อลดปัญหา อุปสรรค เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน
2. การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน	5	<ul style="list-style-type: none"> - ยกเลิกเอกสารได้ทั้งหมด ได้ 5 คะแนน - ถ้ำลดเอกสารได้ 2-5 รายการ ได้ 5 คะแนน - ถ้ำลดน้อยกว่า 2 รายการ ได้ 3 คะแนน 	หน่วยงานมีการยกเลิกเอกสารเปรียบเทียบกับก่อน และหลังปรับปรุง
3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม	15	<ul style="list-style-type: none"> - ยกเลิกค่าธรรมเนียมทั้งหมด ได้ 15 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม ได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน - ไม่สามารถลดค่าธรรมเนียมได้ ได้ 1 คะแนน 	หน่วยงานมีการยกเลิกค่าธรรมเนียมเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ	10	<ul style="list-style-type: none"> - ลดขั้นตอนการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดขั้นตอนการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน 	หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง

แนวทางการตรวจประเมินประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ต่อ)

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ



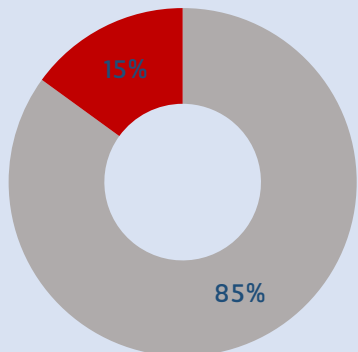
- การแก้ไขกฎหมาย กฎ
- การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสาร
- การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม
- การลดขั้นตอนการให้บริการ
- การลดระยะเวลาการให้บริการ
- การชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
- การให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์
- อื่นๆ

หลักเกณฑ์การประเมิน (100 คะแนน)			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
5. การลดระยะเวลาการให้บริการ	10	<ul style="list-style-type: none"> - ลดระยะเวลาการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดระยะเวลาการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน 	หน่วยงานมีการลดระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบกับก่อนและหลัง
6. การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	10	<ul style="list-style-type: none"> - มีการดำเนินการ และแสดงให้เห็นกระบวนการดำเนินการก่อนหรือหลัง (Pre audit หรือ Post audit) โดยแนบหลักฐานส่งเป็น link ได้ 10 คะแนน - ไม่มีการดำเนินการ ได้ 0 คะแนน 	หน่วยงานมีการรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต โดยพิจารณาการให้คะแนนจากข้อมูลสรุปผลการดำเนินการในภาพรวมในส่วนของการดำเนินการ
7. การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	15	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถยื่นคำขอตงระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ ได้ 5 คะแนน 2. สามารถยื่นชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ 5 คะแนน 3. สามารถรับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้ 5 คะแนน (หมายเหตุ : หากสามารถทำได้เปิดเสร็จ 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)

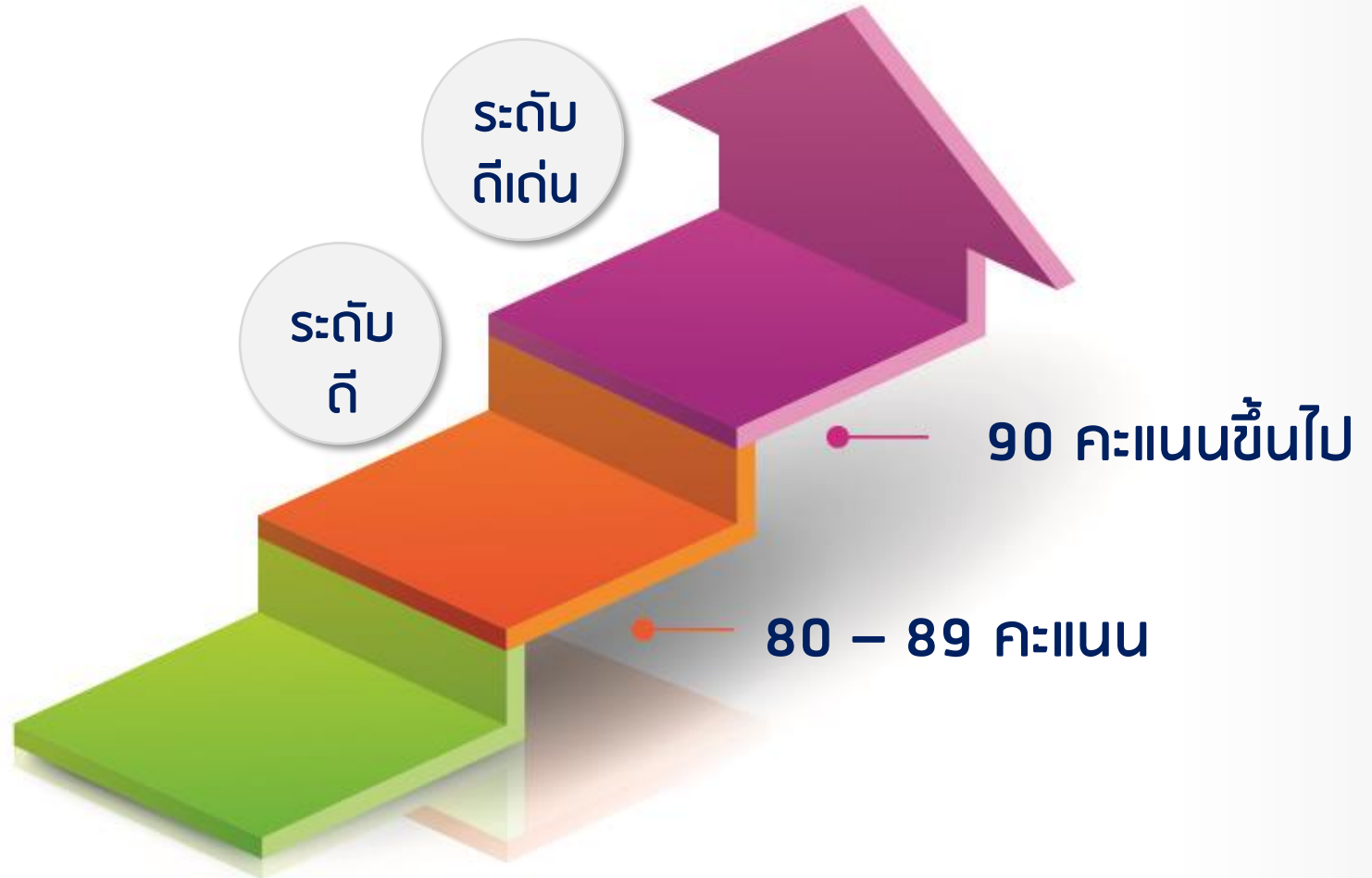
มิตีที่ 2 การประเมินความคุ้มค่า			15 คะแนน
รายการ	หน่วย	คิดเป็นจำนวน (บาท)	การคำนวณต้นทุน
จำนวนเอกสารที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง จากการยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน	แผ่น	จำนวนแผ่น X 0.5 บาท (A)	- แทนค่าสูตรคำนวณ Total Value (ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้ เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน) = (A+B+C) X D
จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง	บาท	(B)	
ระยะเวลาที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง (1 วันทำงาน= 8 ชั่วโมง ค่าแรงขั้นต่ำคิดที่ 300 บาทต่อวัน)	ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง X 38 บาท ต่อชั่วโมง (C)	
จำนวนธุรกรรมทั้งหมดในการให้บริการ (D)	ครั้ง	-	

มิตีที่ 2
การประเมินความคุ้มค่า



ระดับรางวัลบริการภาครัฐ

รางวัลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ



เงื่อนไขการสมัครรางวัลบริการภาครัฐ

คุณสมบัติเบื้องต้นในการขอสมัครเข้ารับรางวัล

หน่วยงานของรัฐ
ทุกประเภท

- ผลงานที่ส่งสมัครต้องไม่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ยกเว้นการสมัครรางวัลประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ และยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่สามารถสมัครได้ โดยเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลในระดับดี และระดับดีเด่น
- ผลงานแต่ละผลงาน หน่วยงานสามารถส่งสมัครได้เพียง 1 ประเภทรางวัล เท่านั้น

เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง
มีผลสำเร็จที่สามารถตรวจสอบได้
เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
ยกเว้น
ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการ

A



B



C



วิธีการสมัคร

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



Timeline รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565



การสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2565

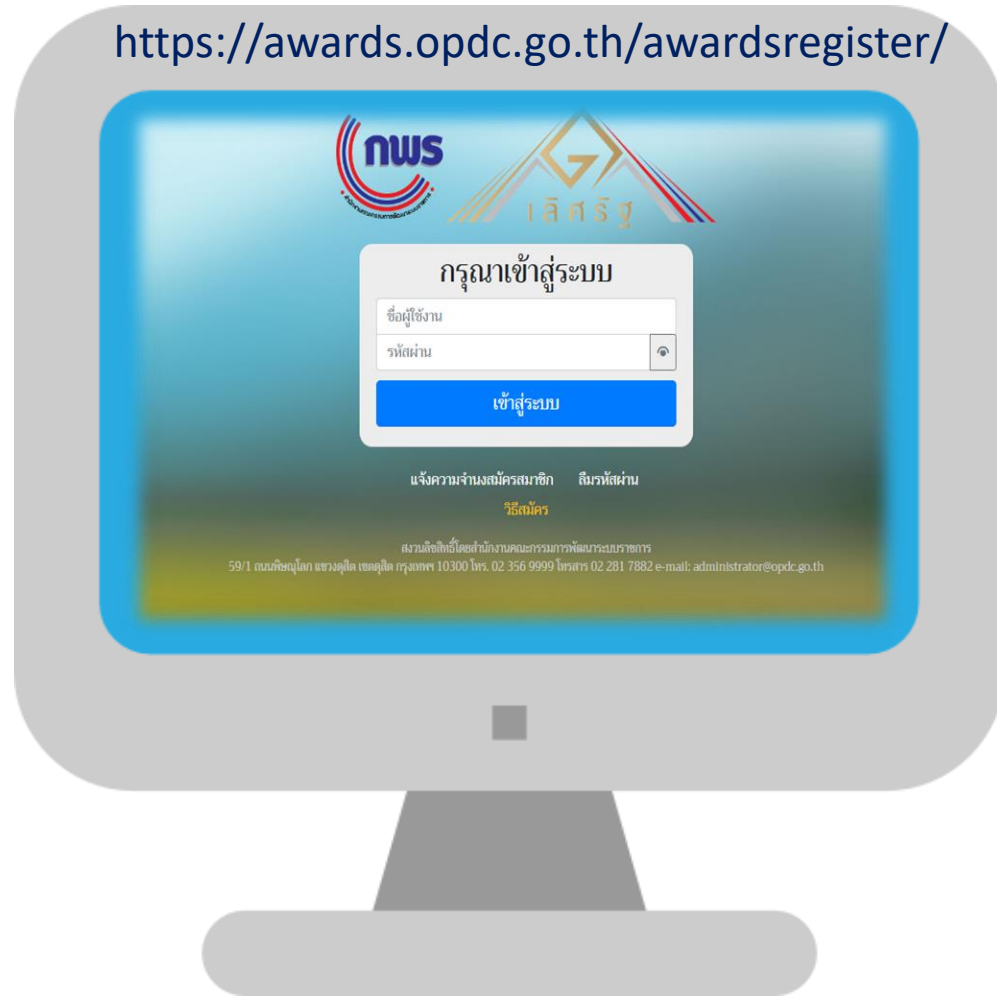
ผ่านระบบออนไลน์
ของสำนักงาน ก.พ.ร.



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม



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



Line รางวัลเลิศรัฐ 2565