

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติให้แก่หน่วยงานของรัฐ เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย โดยมีหลายหน่วยงานได้พัฒนาต่อยอดผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจนได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดชื่อรางวัลเป็น รางวัลเลิศรัฐ หรือ Public Sector Excellence Awards (PSEA) ซึ่งเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง และเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติแก่หน่วยงานภาครัฐใน 3 สาขา ได้แก่ สาขาบริการภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีการปรับ “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” เป็น “รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ” ที่ยังคงเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดิม โดยรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงเกณฑ์การสมัครขอรับรางวัลในบางประเภทให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและสร้างความเข้าใจในการเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัล

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

สารบัญ

หน้า

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| คำนำ | 1 |
| รางวัลเลิศรัฐ | 3 |
| รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ | 4 |
| บทนำ | 5 |
| หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ | 7 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ประเภทรางวัล ▪ เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ▪ เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล ▪ กระบวนการตรวจประเมินรางวัล ▪ ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ | <p>7</p> <p>9</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>16</p> |
| ภาคผนวก | 17 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร ▪ แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล ▪ แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ ▪ แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการภาพรวมของกระทรวง ▪ แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง | <p>18</p> <p>24</p> <p>26</p> <p>30</p> <p>32</p> |

รางวัลเลิศรัฐ



รางวัลเลิศรัฐ รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

ความหมาย

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่งหมายเลขหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้ เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียระไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

สาขาของรางวัลเลิศรัฐ

1. รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ

2. รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคน ในองค์กร เพื่อนำพองค์การให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

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 และเป็นที่ยังพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” และมาตรา 29 กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้”

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยได้ดำเนินการเป็น 2 แนวทาง กล่าวคือ

1. การกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 รักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงพ.ศ. 2550

2. การส่งเสริมให้หน่วยงานสมัครขอรับรางวัล เป็นภาคสมัครใจ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อมอบ “รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ” แก่หน่วยงานของรัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้ส่งผลงานเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมา หน่วยงานของรัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวแล้ว 9 หน่วยงาน ได้แก่

- ปี พ.ศ. 2550 โรงพยาบาลโสธร ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2554 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ และกรมชลประทาน ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2555 กรมชลประทาน ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ได้รับรางวัลชนะเลิศ

- ปี พ.ศ. 2557 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 กรมควบคุมโรค และโรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2558 สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2559 องค์การสหประชาชาติ ไม่เปิดรับสมัครรับรางวัล
- ปี พ.ศ. 2560 เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ

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

หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561

สาขาบริการภาครัฐ (Public Service Awards)

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทรางวัล

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 5 ประเภทรางวัล ได้แก่

1) ประเภทมาตรฐานการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในหน่วยบริการสาขา โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี อย่างมีมาตรฐานและทั่วถึง โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไม่เกิน 3 ปี

(2) สามารถขยายผลในหน่วยบริการสาขา ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ (ต้องแสดงให้เห็นว่าจำนวนสาขาทั้งหมดเป็นเท่าใด) โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันกับผลงานที่ได้รับรางวัลตามข้อ (1)

(3) หน่วยบริการสาขาที่ขยายผลอย่างเป็นรูปธรรมมีการดำเนินงานแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

2) ประเภทนวัตกรรมบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยมาก่อน มาใช้ในการให้บริการ

(2) ต้องเป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

3) ประเภทพัฒนาการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- (1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือ เปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม
- (2) ผลงานที่เสนอต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- (3) ต้องเป็นผลงานที่พัฒนามาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

หมายเหตุ หากผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลต้องมีการอ้างอิง และนำเสนอการพัฒนาต่อยอดที่ส่งผลให้งานบริการดีขึ้น

4) ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ที่มีความเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- (1) ต้องเป็นผลงานในลักษณะภาพรวมของการบริการของหน่วยงาน ที่แสดงความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนผ่านโครงการ/ผลงาน ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ
- (2) ต้องเป็นผลงานที่มีการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน
- (3) ต้องเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์ และส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- (4) ต้องเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และป้องกันแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศได้ เช่น การค้ามนุษย์ การทุจริต/คอร์รัปชัน ความรุนแรงในครอบครัว ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การศึกษา และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
- (5) ต้องมีการประเมินผล (ตามข้อ (4)) และแสดงผลการประเมินที่มีหลักฐานเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง
- (6) ต้องแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของโครงการ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืน
- (7) ต้องตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

5) ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (โดยจะมอบรางวัลประเภทนี้ ในปี พ.ศ. 2561 เป็นปีสุดท้าย)

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี

พ.ศ. 2558 โดยเจตนาของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสามารถรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้ไม่ต่ำกว่าที่เคยได้รับรางวัล โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 ระดับดีเด่น จาก 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

(2) เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล และการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดระยะเวลา 3 ปี

(3) มีการรายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลในรูปแบบที่ ก.พ.ร. กำหนดต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปี (รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2560 และครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2561)

หมายเหตุ การมอบรางวัลในประเภทนี้เป็นปีสุดท้าย เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานนำรูปแบบการดำเนินการที่เป็นเลิศ ขยายผลในเชิงพื้นที่ และส่งเสริมขอรับรางวัลฯ ประเภทมาตรฐานการบริการ

เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ ซึ่งมีประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา การนำไปปฏิบัติ และผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 13 ข้อ และมีสัดส่วนของคะแนน ดังนี้

| ประเด็น | ข้อความคำถาม | คะแนนเต็ม |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. การวิเคราะห์ปัญหา (5 คะแนน) | | |
| | 1. มีความเป็นมา ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่การดำเนินโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างไร <i>อธิบายความสำคัญปัญหา ที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักของหน่วยงานต้นสังกัด และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน/ประเทศ</i> | 5 |
| 2. แนวทางการแก้ไขปัญหา (25 คะแนน) | | |
| | 2. มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา <i>อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวม</i> | 10 |
| | 3. มีวิธีการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ/คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการได้อย่างไร <i>อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายของ</i> | 10 |

| ประเด็น | ข้อความถาม | คะแนนเต็ม |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | การดำเนินโครงการ (เชื่อมโยงกับข้อ 10.) และระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ (เชื่อมโยงกับข้อ 6.) | |
| | 4. แนวคิดใหม่ที่น่าเสนอคืออะไร สิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมคืออะไร อาจเปรียบเทียบสิ่งเดิมกับสิ่งใหม่ (เชื่อมโยงกับข้อ 2.) | 5 |
| 3. การนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน) | | |
| | 5. ใครเป็นผู้ริเริ่มและผู้ดำเนินโครงการ และมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการนี้มากน้อยเพียงใด ระบุผู้ริเริ่ม และผู้ดำเนินโครงการ และระบุขนาดของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ | 10 |
| | 6. มีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินการ ขยายความกลยุทธ์จากข้อ 3. ที่ได้นำไปปฏิบัติ และระบุทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการตลอดจนวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว | 5 |
| | 7. ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการพัฒนาการบริการ และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ ระบุผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งร่วมออกแบบ และดำเนินโครงการ | 5 |
| | 8. ผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ระบุผลผลิตที่สำคัญของการดำเนินการ (สอดคล้องกับข้อ 4. หรือไม่ อย่างไร) ตลอดจนความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ อย่างน้อย 1 ประเด็น | 5 |
| | 9. มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการอะไรบ้าง และวิธีการในการบริหารจัดการจัดการอย่างไร | 5 |
| 4. ผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ (40 คะแนน) | | |
| | 10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง อธิบายประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินโครงการที่เชื่อมโยงกับข้อ 3. | 20 |
| | 11. การดำเนินโครงการ มีการประเมินผลที่เป็นทางการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานบริการหรือไม่ อย่างไร ระบุวิธีการและผลการประเมินอย่างเป็นทางการจากผู้รับบริการ และวิธีการนำผลการประเมินนั้นไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ | 5 |

| ประเด็น | ข้อความถาม | คะแนนเต็ม |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| | 12. โครงการมีความยั่งยืน และสามารถขยายรูปแบบการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ อย่างไร <i>อธิบายความยั่งยืนในประเด็นต่างๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบ เป็นต้น รวมถึงอธิบายความสามารถและวิธีการขยายรูปแบบไปยังหน่วยงานอื่นระดับชาติ/นานาชาติ</i> | 10 |
| | 13. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างไร <i>อธิบายบทเรียนที่ได้รับที่จะผลักดันให้เกิดความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ</i> | 5 |
| รวมคะแนนเต็ม | | 100 |

กลุ่มที่ 2 ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยประเด็นในการประเมิน จำนวน 6 ประเด็น และมีสัดส่วนของคะแนน ดังนี้

| ประเด็น | คะแนนเต็ม |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. ความสำคัญ และการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ/หน่วยงาน | 10 |
| 2. วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อการแก้ไขปัญหา/ส่งเสริมการดำเนินการ | 10 |
| 3. กระบวนการดำเนินการที่ดี | 20 |
| 4. ปัญหาอุปสรรค และกระบวนการบริหารจัดการที่ดี | 10 |
| 5. ระดับของผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นการแก้ไขปัญหา หรือส่งผลต่อความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ/การแก้ไขปัญหาสำคัญของประเทศ | 30 |
| 6. ความยั่งยืนของโครงการ โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ รวมถึงแนวทางการขยายผลการดำเนินการ | 20 |
| คะแนนเต็ม | 100 |

กลุ่มที่ 3 ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัล ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ ดังนี้

1. ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล
2. ต้องมีผลของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ
 - (1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่ากระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล
 - (2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล

3. ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการบริการที่ดีขึ้น

ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ แบ่งระดับรางวัลออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. **ระดับดีเด่น** จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวม 85 คะแนนขึ้นไป

2. **ระดับดี** จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวม มากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน

กลุ่มที่ 2 ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ มี 1 ระดับ คือ **ระดับดีเด่น** โดยจะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวม 85 คะแนนขึ้นไป

กลุ่มที่ 3 ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง **ไม่มีระดับรางวัล**

เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล**คุณสมบัติเบื้องต้น**

กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 (ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ ประเภทพัฒนาการบริการ และประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง) หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกระทรวง/กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มที่ 2 (ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ) หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง/กรม และจังหวัด โดยสามารถส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทนี้ได้กระทรวงละ 1 ผลงานเท่านั้น

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ได้ตามประเภทรางวัลที่เข้าเงื่อนไขที่กำหนด โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 (ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ) หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด (สามารถดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มได้จาก <http://awards.opdc.go.th>) พร้อมแนบไฟล์หนังสือแนะนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ รวมทั้งหมดไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น

กลุ่มที่ 2 (ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ) ซึ่งมีช่องทางในการส่งสมัคร 2 ช่องทาง ได้แก่

1. หน่วยงานส่งสมัครขอรับรางวัลด้วยตนเอง ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1.1 ส่งรายงานผลการดำเนินการในรูปแบบการเขียน หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแนบไฟล์หนังสือคำสั่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน โดยเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ รวมทั้งหมดไม่เกิน 8 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พร้อมไฟล์เอกสารนามสกุล .doc และ .pdf ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร. หรือ

1.2 นำเสนอผลการดำเนินการในรูปแบบวีดิทัศน์ (VDO Clip) หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแนบไฟล์หนังสือคำสั่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน และแนบวีดิทัศน์ความยาวไม่เกิน 3 นาที (ซึ่งเป็นไฟล์นามสกุล .mp4 เท่านั้น) ที่มีเนื้อหาครอบคลุมเนื้อหาตามแบบฟอร์มที่ 4 ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร.

2. ผู้ตรวจราชการกระทรวง คัดเลือกผลงานจากหน่วยงานระดับกระทรวง/กรม และจังหวัด ในขอบเขตความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นงานบริการภาครัฐที่มีผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการ หรืองานบริการที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ กระทรวงละ 1 ผลงาน โดยเสนอรายละเอียดของผลงานโดยสังเขป ตามแบบฟอร์มที่กำหนด มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะชี้แจงรายละเอียดให้ทราบต่อไป

กลุ่มที่ 3 (ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง) หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแนบไฟล์หนังสือคำสั่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน โดยเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ รวมทั้งหมดไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร.

| ประเภทรางวัล | แบบฟอร์มที่ต้องกรอก |
|---------------------------------------------|------------------------|
| 1. ประเภทมาตรฐานการบริการ | แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3 |
| 2. ประเภทนวัตกรรมการบริการ | แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3 |
| 3. ประเภทพัฒนาการบริการ | แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3 |
| 4. ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ | |
| • กรณีส่งสมัครในรูปแบบการเขียน | แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 4 |
| • กรณีส่งสมัครในรูปแบบวีดิทัศน์ | แบบฟอร์มที่ 1 และ 2 |
| 5. ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง | แบบฟอร์มที่ 1 และ 5 |

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน (ดังภาพที่ 1)

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์ม

และเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ในขั้นตอนที่ 1 โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ผลงานใดได้คะแนนตั้งแต่ 75 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมินประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 2 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งเป็นทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. โดยแนวทางในการกลั่นกรองมี 2 แนวทาง ตามประเภทของรางวัลที่ส่งสมัครขอรับรางวัล ดังนี้

แนวทางที่ 1 เป็นแนวทางที่ใช้กับผลงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ โดยการพิจารณาจากเอกสารรายงานที่ส่งสมัครในเชิงคุณภาพ ซึ่งผลการกลั่นกรอง มี 2 กรณี ได้แก่

1. ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมมากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี
2. ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น และได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

แนวทางที่ 2 เป็นแนวทางที่ใช้กับผลงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ โดยการพิจารณาจากเอกสารผลงาน หรือวีดิทัศน์ (VDO Clip) ที่ส่งสมัคร ประกอบกับการสัมภาษณ์ผ่านวีดิทัศน์ทางไกล (VDO Conference) ซึ่งผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น และได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

หมายเหตุ ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง จะพิจารณาจากรายงานผลการดำเนินการที่ส่งมายังสำนักงาน ก.พ.ร. อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการยืนยันผลการกลั่นกรองประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 3 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี (กรณีส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ) จะพิจารณาจากข้อมูลที่ส่งมาเพิ่มเติม หากข้อมูลสนับสนุนให้ผลงานได้รับการพิจารณาเพิ่มคะแนน โดยมีคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป ผลงานจะได้รับการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน

(Site Visit) แต่หากข้อมูลไม่เพียงพอให้เพิ่มคะแนนได้ จะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลในระดับดีเช่นเดิม

2. ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดีเด่น จะมีการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น

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

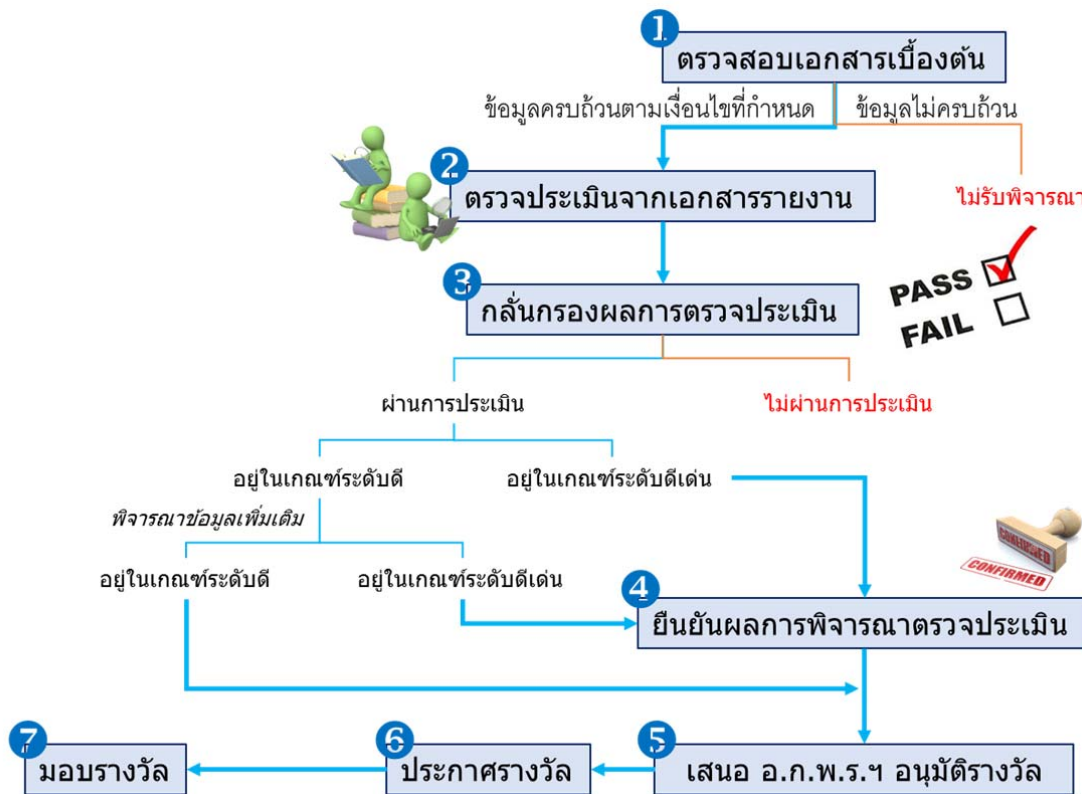
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศผลการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ผ่าน www.opdc.go.th ของสำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ



ภาพที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

| วันเดือนปี | กิจกรรม |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 8 ธันวาคม 2560 | ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ |
| 12 ธันวาคม 2560 – 28 กุมภาพันธ์ 2561 | เปิดรับสมัครรางวัลฯ |
| มีนาคม 2561 | ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจสอบประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review) |
| เมษายน 2561 | คณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ กลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review) |
| เมษายน 2561 | เสนอผลการกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ |
| พฤษภาคม 2561 | ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรกผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร. |
| พฤษภาคม – มิถุนายน 2561 | ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review) |
| กรกฎาคม 2561 | เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ |
| สิงหาคม 2561 | ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร. |
| กันยายน 2561 | พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 |

หมายเหตุ ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561

สาขาบริการภาครัฐ

- แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร
- แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล
- แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ
- แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการภาพรวมของกระทรวง
- แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ
อย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทมาตรฐานการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับ “ดีเด่น” ไม่เกิน 3 ปี (ปี พ.ศ. 2558 – 2560)

- ชื่อผลงาน.....
- ประเภทรางวัล..... ประจำปี พ.ศ.

สามารถขยายผลในหน่วยบริการสาขา ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันกับผลงานที่ได้รับรางวัลฯ ตามข้อ 1.

- มีจำนวนหน่วยบริการสาขาทั้งหมด จำนวน.....แห่ง
- สามารถขยายผลหน่วยบริการสาขาได้ จำนวน.....แห่ง
- คิดเป็นร้อยละ.....ของหน่วยบริการสาขาทั้งหมด

หน่วยบริการสาขาที่ขยายผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการดำเนินงานแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

- เริ่มขยายผลเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทนวัตกรรมการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยมาก่อน มาใช้ในการให้บริการ
- เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)
- เริ่มคิดค้นเมื่อ.....
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม
- ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว
- ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)
- ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด).....
.....
- เป็นผลงานที่พัฒนามาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)
- เริ่มพัฒนาเมื่อ.....
- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

Blank area for application details.

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

Blank form area for application details.

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....

แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล

โปรดสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary) โดยมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

สาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

1. สภาพการปฏิบัติงานเดิม

.....

2. แนวทางในการดำเนินการ

.....

3. สภาพการปฏิบัติงานหลังการดำเนินการ

.....

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

.....

5. จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 12 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 13 ข้อ

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (5 คะแนน)

1. ความเป็นมา ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่การดำเนินโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างไร (อธิบายความสำคัญปัญหา ที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักของหน่วยงานต้นสังกัด และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน/ประเทศ)

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา (25 คะแนน)

2. มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา (อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวม)

.....

.....

.....

.....

3. มีวิธีการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ/คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการได้อย่างไร (อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายของการดำเนินโครงการ (เชื่อมโยงกับข้อ 10.) และระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ (เชื่อมโยงกับข้อ 6.))

.....

.....

4. แนวคิดใหม่ที่น่าสนใจคืออะไร

(สิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมคืออะไร อาจเปรียบเทียบสิ่งเดิมกับสิ่งใหม่ (เชื่อมโยงกับข้อ 2.))

ประเด็นที่ 3 การนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)

5. ใครเป็นผู้ริเริ่มและผู้ดำเนินโครงการ และมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการนี้มากน้อยเพียงใด (ระบุผู้ริเริ่ม และผู้ดำเนินโครงการ และระบุขนาดของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ)

6. มีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินการ

(ขยายความกลยุทธ์จากข้อ 3. ที่ได้นำไปปฏิบัติ และระบุทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการตลอดจนวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว)

7. ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการพัฒนาบริการ และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

(ระบุผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งร่วมออกแบบ และดำเนินโครงการ)

8. ผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)

(ระบุผลผลิตที่สำคัญของการดำเนินการ (สอดคล้องกับข้อ 4. หรือไม่ อย่างไร) ตลอดจนความความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ อย่างน้อย 1 ประเด็น)

.....

.....

.....

.....

9. มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการอะไรบ้าง และวิธีการในการบริหารจัดการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 4 ผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ (40 คะแนน)

10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง (อธิบายประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินโครงการที่เชื่อมโยงกับข้อ 3.)

.....

.....

.....

.....

11. การดำเนินโครงการ มีการประเมินผลที่เป็นทางการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานบริการหรือไม่ อย่างไร

(ระบุวิธีการและผลการประเมินอย่างเป็นทางการจากผู้รับบริการ และวิธีการนำผลการประเมินนั้นไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ)

.....

.....

.....

.....

12. โครงการมีความยั่งยืน และสามารถขยายรูปแบบการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ อย่างไร (อธิบายความยั่งยืนในประเด็นต่างๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบ เป็นต้น รวมถึงอธิบายความสามารถและวิธีการขยายรูปแบบไปยังหน่วยงานอื่นระดับชาติ/นานาชาติ)

.....

.....

.....
.....

13. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างไร
(อธิบายบทเรียนที่ได้รับที่จะผลักดันให้เกิดความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การ
สหประชาชาติ)

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

แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการภาพรวมของกระทรวง

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยครอบคลุม 6 หัวข้อ ซึ่งมีแนวทางในการส่งสมัคร 2 แนวทาง (แนวทางใดแนวทางหนึ่ง) คือ

1. ส่งรายงานผลการดำเนินการในรูปแบบการเขียน ความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พร้อมไฟล์เอกสารนามสกุล .doc และ .pdf
2. นำเสนอผลการดำเนินการในรูปแบบวีดิทัศน์ (VDO Clip) ความยาวไม่เกิน 3 นาที พร้อมไฟล์นามสกุล .mp4 (ไม่ต้องจัดทำรายงาน ตามแบบฟอร์มที่ 4)

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

1. ความสำคัญ และการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ/หน่วยงาน (10 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

2. วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อการแก้ไขปัญหา/ส่งเสริมการดำเนินการ (10 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

3. กระบวนการดำเนินการที่ดี (20 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาอุปสรรค และกระบวนการบริหารจัดการที่ดี (10 คะแนน)

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

5. ระดับของผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นการแก้ไขปัญหา หรือส่งผลต่อความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ/การแก้ไขปัญหาสำคัญของประเทศ (30 คะแนน)

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

6. ความยั่งยืนของโครงการ โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององการสหประชาชาติ รวมถึงแนวทางการขยายผลการดำเนินการ (20 คะแนน)

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

แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องโดยมีความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น โดยครอบคลุม 6 หัวข้อ

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

1. สรุปสาระสำคัญของผลงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(อธิบายให้เห็นถึงลักษณะของกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานความสำเร็จที่เคยได้รับรางวัล อาทิ ขั้นตอน ระยะเวลา ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน เป็นต้น)

.....

.....

.....

.....

2. สรุปผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

(นำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง)

.....

.....

.....

.....

3. ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการ และผลการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นได้ว่าการให้บริการดีขึ้นกว่าปีที่เคยได้รับรางวัล)

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

.....

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ความสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือ ผู้ได้รับประโยชน์)

.....

.....

.....

.....

6. ทิศทางในการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้น

(อธิบายถึงข้อเสนอ/แนวคิด/แผนการในการดำเนินการที่จะส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการมีแนวโน้มดีขึ้นได้)

.....

.....

.....

.....
