

แนวทางการรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2562

นางกาญจนา มังกรโหทัย ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

วันที่ 12 ธันวาคม 2561 เวลา 13.30 – 14.30 น.

ณ ห้องจตุรทิศ ชั้น 3 โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน



1

หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรางวัล

2

แบบฟอร์มการสมัครรางวัล

3

ข้อแนะนำในการเขียนผลงาน



รางวัลคุณภาพ
การให้บริการ
ประชาชน

2546



รางวัลคุณภาพ
การให้บริการ
ประชาชน

2552



รางวัลบริการ
ภาครัฐแห่งชาติ

2555



2561



รางวัลคุณภาพ
การบริหาร
จัดการภาครัฐ



รางวัลความเป็นเลิศ
ด้านการบริหาร
ราชการแบบมีส่วนร่วม



รางวัลความเป็นเลิศ
ด้านการบริหาร
ราชการแบบมีส่วนร่วม



ปฏิทินการรับสมัครรางวัล



เปิดระบบสมัครสมาชิก



TPSA
12 ธ.ค. 61



ส่งเอกสารการสมัครรอบที่ 1



TPSA
3 ม.ค. - 20 ก.พ.62



Site Visit



TPSA
พ.ค. - ก.ค.62



ประกาศผล



ส.ค. 62



พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ



ก.ย. 62



PMQA
3 ม.ค. - 25 ม.ค.62



PMQA
ภายใน 29 มี.ค. 62



PMQA
มี.ย. - ก.ค. 62



การมีส่วนร่วม
12 ธ.ค. 61



การมีส่วนร่วม
3 ม.ค. - 20 ก.พ. 62



การมีส่วนร่วม
พ.ค. - ก.ค.62



- 1 ประเภทนวัตกรรมบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์ และความต้องการของประชาชน
- 2 ประเภทพัฒนาการบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น
- 3 ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ**
เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ สาขา/พื้นที่
- 4 ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้ เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน
- 5 ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ**
เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลัก ของตนเอง



1

ประเภทนวัตกรรมบริการ

เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันท่วงทีสถานการณ์ และความต้องการของประชาชน

คำจำกัดความ/ความหมาย

แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการ องค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็น ผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือ ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่ง จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐ มี 6 ประเภท ดังนี้

- 1) นวัตกรรมบริการ
- 2) นวัตกรรมส่งมอบบริการ
- 3) นวัตกรรมบริหาร/ องค์กร
- 4) นวัตกรรมทางความคิด
- 5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย
- 6) นวัตกรรมเชิงระบบ

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทนวัตกรรมบริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจาก ผลการดำเนินการที่แสดงถึง **การสร้างสรรคงานบริการ หรือ คิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน** โดย เจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการ ให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันท่วงทีสถานการณ์และความต้องการ ของประชาชน มีเงื่อนไขโดยสรุป ดังนี้

1. เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่
2. เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง มีผลสำเร็จอย่างเป็น รูปธรรมเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปีได้รับ สัมผัส)

เงื่อนไขพิเศษ ผลงานที่ได้รับหรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/ อนุสิทธิบัตรจะได้รับคะแนนพิเศษเพิ่ม 5 คะแนน



2

ประเภทพัฒนาการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

คำจำกัดความ/ความหมาย

การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและแตกต่างไปจากเดิม เช่น มีขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทพัฒนาการบริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิด **การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** โดยเจตนาของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น มีเงื่อนไขโดยสรุป ดังนี้

1. เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
2. เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง มีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)



3

ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ สาขา/พื้นที่

ขอบเขตการพิจารณา

คำจำกัดความ/ความหมาย

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัล ดีเด่นไปขยายผล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการ และควบคุมมาตรฐานของงานบริการให้ คงอยู่ในระดับเดียวกันของทุกหน่วยบริการสาขา หรือพื้นที่ อันนำไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น และเกิดความเท่าเทียมในการใช้บริการของ ประชาชน

รางวัลประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ เป็นรางวัลที่ พิจารณาจากผลการนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยาย ผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อรักษาระดับการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้มีรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐาน เดียวกัน มีเงื่อนไขโดยสรุป ดังนี้

1. เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไม่เกิน 5 ปี
2. สามารถขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร มีการดำเนินการ อย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ ปิดรับสมัคร)

หมายเหตุ หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัครในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ แต่เป็นหน่วยงานที่ สามารถนำผลงานไปขยายผลได้ในทุกสาขาหรือทุกหน่วยพื้นที่ของตนเอง เช่น โรงพยาบาลเคยได้รับ รางวัลในนามสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หากจังหวัดนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลได้ในทุก โรงพยาบาลในจังหวัด จังหวัดดังกล่าวสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ เป็นต้น



4

ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

คำจำกัดความ/ความหมาย

การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนหรืองานตามภารกิจ โดยการใช้ฐานข้อมูลดิจิทัลร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอม หรือการร้องขอจากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ที่สามารถบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีเงื่อนไขโดยสรุป ดังนี้

1. เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง/บูรณาการ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป
2. มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกัน
3. มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบดิจิทัล โดยมีมากกว่าร้อยละ 80
4. เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง มีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปีได้รับสมัคร)



5

ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลักของตนเอง

คำจำกัดความ/ความหมาย

การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของประชาชน โดยการพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจรและมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

ขอบเขตการพิจารณา

รางวัลประเภทการบริการที่เป็นเลิศ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ และมีผลกระทบเชิงประจักษ์ในระดับประเทศ มีเงื่อนไขโดยสรุป ดังนี้

1. เป็นผลงานที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ และต้องเป็น **โครงการที่ส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อประเทศ**
2. เป็นผลงานที่สร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สอดคล้อง **ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน**
3. เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนางานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม
4. เป็นผลงานที่มีการบูรณาการ และเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่สามารถ **ส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ** และป้องกันแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศได้
5. ต้องมีการประเมินผล (ตามข้อ 4) รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง
6. ต้องแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่อง และต้องตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ
7. เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง มีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปีได้รับสมัคร)

กลุ่มที่ 1

1

ประเภทนวัตกรรมบริการ

เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์ และความต้องการของประชาชน

2

ประเภทพัฒนาการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

5

ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลัก ของตนเอง

กลุ่มที่ 2

3

ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ สาขา/พื้นที่

กลุ่มที่ 3

4

ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้ เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

เกณฑ์การประเมินรางวัล : กลุ่มที่ 1

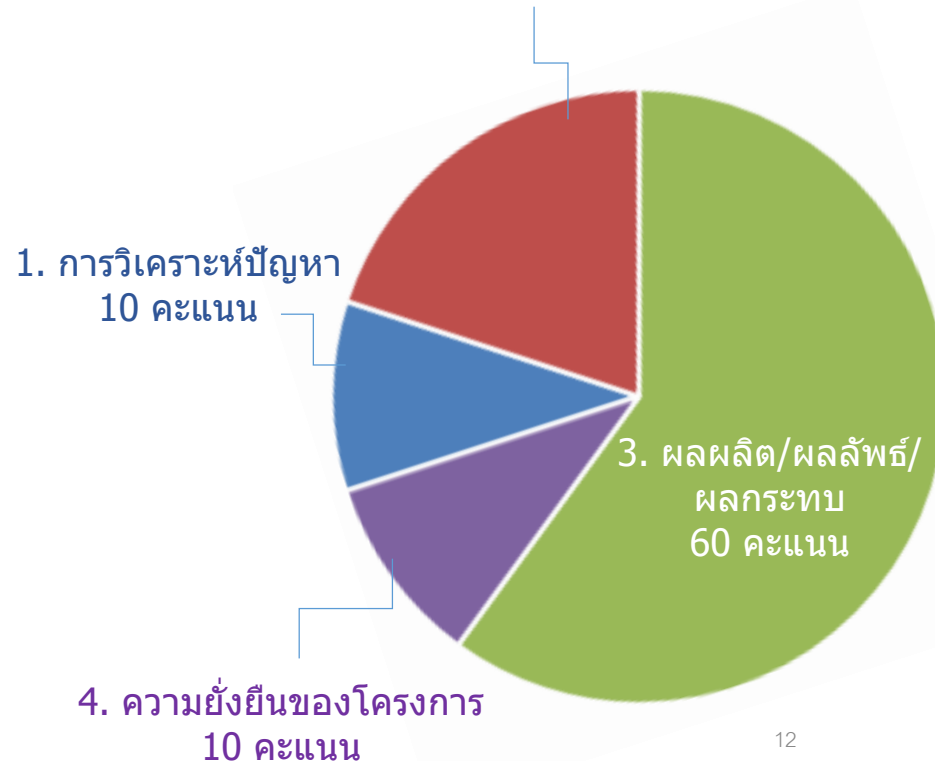
กลุ่มที่ 1

- 1 **ประเภทนวัตกรรมบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์ และความต้องการของประชาชน
- 2 **ประเภทพัฒนาการบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น
- 5 **ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ**
เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลัก ของตนเอง

เกณฑ์การประเมิน

1. การวิเคราะห์ปัญหา 10 คะแนน
 - ความเป็นมาและความสำคัญ
 - ระดับของปัญหา
2. แนวทางการแก้ไขปัญหา และการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา 20 คะแนน
 - แนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา
 - วิธีการนำไปปฏิบัติ
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน
 - ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญ และตัวชี้วัด
 - ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับ
 - การประเมินผลที่เป็นทางการ
 - การจัดการผลกระทบทางลบ
4. ความยั่งยืนของโครงการ 10 คะแนน
 - การดำเนินการ/แผนในการขยายผล
 - ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

2. แนวทางการแก้ไขปัญหา และการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา 20 คะแนน



กลุ่มที่ 2

3

ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ สาขา/พื้นที่

เกณฑ์การประเมิน

1. กระบวนการดำเนินการที่ดี 40 คะแนน

- กระบวนการขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่
- การติดตามประเมินผลเพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่
- การพัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล

2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน

- ความครอบคลุมสาขา/พื้นที่ (ครอบคลุมร้อยละ 100)
- ผลการให้บริการของทุกสาขา/พื้นที่ (ตัวชี้วัดพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน)
- ผลลัพธ์/ผลกระทบต่อประชาชน
- สรุบบทเรียน และการนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่นๆ ในอนาคต



กลุ่มที่ 3

4

ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร
เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

เกณฑ์การประเมิน

1. กระบวนการจัดการ 40 คะแนน

มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

- วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ
- วิธีการ/การดำเนินการ การบริหารจัดการ และการวางแผนทางการแก้ไขปัญหา

มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

- วิธีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) รวมทั้งลดเอกสารในการขอรับบริการ

2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน

มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

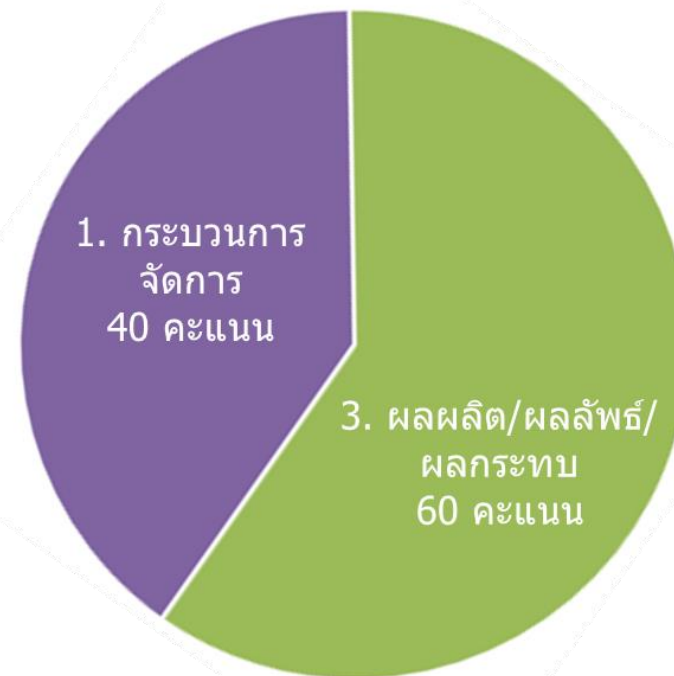
- ผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูล เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง ความพึงพอใจ เป็นต้น

มิติด้านความคุ้มค่า

- ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของประชาชน ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ เป็นต้น


มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ

- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ
- แนวทางในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแนวคิดในการขยายความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น



	ไม่ผ่าน	ระดับดี	ระดับดีเด่น
คะแนนรวม	น้อยกว่า 75	มากกว่า 75 แต่ไม่ถึง 85	85 ขึ้นไป

คะแนนเต็ม 100 คะแนน

 **ระดับดีเด่น** คะแนนรวม 85 คะแนนขึ้นไป

ระดับดี คะแนนรวมมากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน

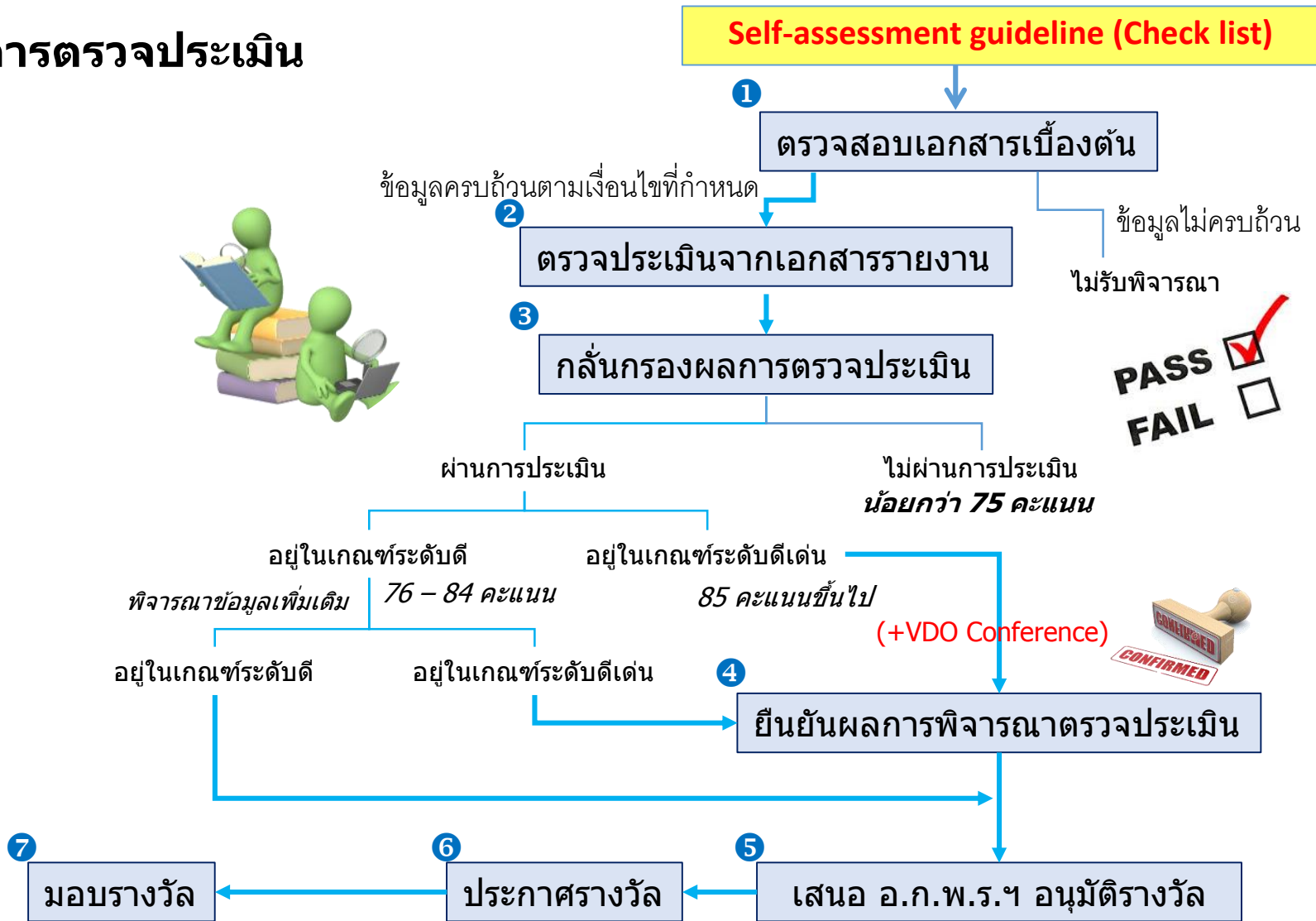
1. คุณสมบัติเบื้องต้น หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกระทรวง/กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ

2. วิธีการสมัคร (1) สมัครเองผ่านระบบออนไลน์

(2) ผู้ตรวจราชการเสนอชื่อผลงาน

- ผู้ตรวจราชการฯ 1 ท่าน
สามารถเสนอได้ 1 ผลงาน

กระบวนการตรวจประเมิน



- วัตถุประสงค์**
- เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง และเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ได้อย่างถูกต้อง
 - เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการประเมินความเป็นไปได้ในการผ่านเกณฑ์รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

****โปรดตอบคำถามนี้ ก่อนทำแบบประเมินตนเอง**

.....

ผลงานที่เสนอขอรับรางวัลมีผลลัพธ์เชิงประจักษ์และนำไปใช้จริง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปีได้รับสมัคร) และสามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

- ใช่ (หากคำตอบท่านคือ “ใช่” โปรดทำแบบประเมินตนเองในส่วนที่ 1 และที่ 2)
- ไม่ใช่ (หากคำตอบท่านคือ “ไม่ใช่” ท่านยังไม่พร้อมสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ)

คำแนะนำ ท่านสามารถนำผลงานนี้สมัครเพื่อขอรับรางวัลเลิศรัฐได้ในปีถัดไป

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความในกล่องข้อความและประเมินที่ตรงกับสถานะปัจจุบันของท่านตามความเป็นจริง

คำถามที่ 1 เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ หรือรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ และนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อให้การบริการมีรูปแบบ คุณภาพ 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 (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทนวัตกรรมบริการ มากกว่าประเภทอื่น)
- ไม่ใช่ (โปรดตอบคำถามที่ 4)

คำถามที่ 4 เป็นผลงานการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป

- ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ มากกว่าประเภทอื่น)
- ไม่ใช่ (ผลงานเข้าเกณฑ์ประเภทพัฒนาการบริการมากกว่าประเภทอื่น)

ส่วนที่ 2 แบบประเมินตนเองเพื่อสำรวจโอกาสในการได้รับรางวัล

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความช่วยมือและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับ" ที่ตรงกับสถานะปัจจุบันของผลงานที่จะเสนอขอรับรางวัล (5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

ประเด็นคำถาม	น้ำหนักคะแนน (100 คะแนน)	ระดับ					คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5	
1. ระดับผลกระทบ (ระดับหน่วยงาน ระดับพื้นที่ ระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค และ ระดับประเทศ) ที่นำไปสู่การพัฒนาผลงานการให้บริการ	15						
2. แนวคิด/วิธีการ ในการพัฒนาการบริการ แตกต่างไปจากเดิม	15						
3. ระบุผลผลิตที่สำคัญของผลงานได้อย่างชัดเจน	30						
4. มีการประเมินผลโครงการ/การให้บริการ และได้นำผลประเมินนั้นไปปรับปรุงหรือพัฒนางานบริการแล้ว และมีแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนในอนาคต	40						
		คะแนนที่ได้					
คะแนนทั้งหมด (คะแนนที่ได้ ÷ 5)							คะแนน

ระดับของรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ทั้ง 5 ประเภทรางวัล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

- 1) ระดับดีเด่น มีผลคะแนนรวม 85 คะแนนขึ้นไป
- 2) ระดับดี มีผลคะแนนรวม มากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน

*หมายเหตุ แบบประเมินตนเองฯ ฉบับนี้เป็นเพียงแนวทางการประเมินเบื้องต้นเท่านั้น ผลการตัดสินของอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ ในการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ถือเป็นสิ้นสุดในทุกกรณี

กลุ่มที่ 1

1

ประเภทนวัตกรรมบริการ

เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์ และความต้องการของประชาชน

2

ประเภทพัฒนาการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

5

ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลัก ของตนเอง

เกณฑ์การประเมิน

1. การวิเคราะห์ปัญหา 10 คะแนน

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- ระดับของปัญหา

2. แนวทางการแก้ไขปัญหา และการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา 20 คะแนน

- แนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา
- วิธีการนำไปปฏิบัติ

3. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน

- ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญ และตัวชี้วัด
- ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับ
- การประเมินผลที่เป็นทางการ
- การจัดการผลกระทบทางลบ

4. ความยั่งยืนของโครงการ 10 คะแนน

- การดำเนินการ/แผนในการขยายผล
- ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

2. แนวทางการแก้ไขปัญหา และการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา 20 คะแนน

1. การวิเคราะห์ปัญหา 10 คะแนน

3. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน

4. ความยั่งยืนของโครงการ 10 คะแนน

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายใหม่หรือเป็นการวางระบบใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่ในการให้บริการ
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

E-Mail

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรสาร

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม
- ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)
 - ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

E-Mail

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรสาร

แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการบริการของหน่วยงานที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ สามารถเห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และต้องเป็นโครงการที่ส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อประเทศ
- เป็นผลงานที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความ ต้องการของประชาชน
- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ และมีแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยง กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง 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 (ในวันที่ปีได้รับสมัคร)
- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

เบอร์โทรสาร

E-Mail

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 รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใครจำนวนเท่าใด)
 - 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 มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดบ้างอย่างไร

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. อธิบายผลงานที่มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร

กลุ่มที่ 2

3

ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ สาขา/พื้นที่

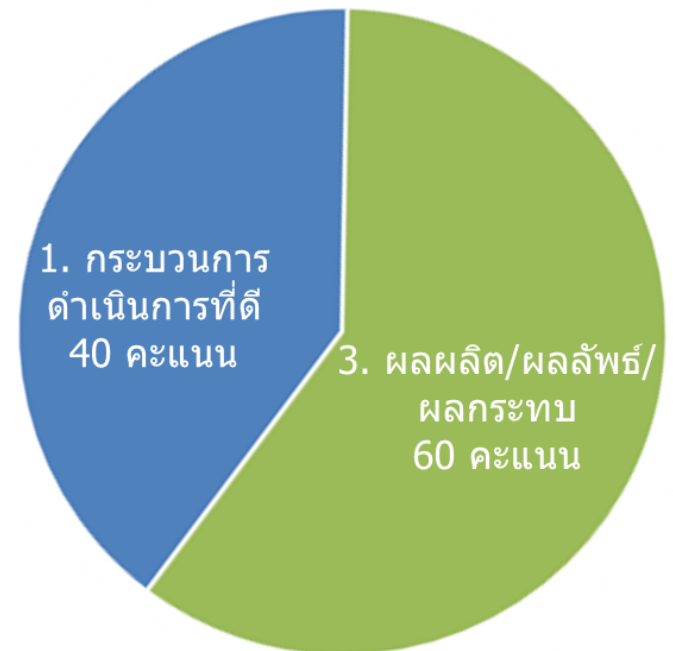
เกณฑ์การประเมิน

1. กระบวนการดำเนินการที่ดี 40 คะแนน

- กระบวนการขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่
- การติดตามประเมินผลเพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่
- การพัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล

2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน

- ความครอบคลุมสาขา/พื้นที่ (ครอบคลุมร้อยละ 100)
- ผลการให้บริการของทุกสาขา/พื้นที่ (ตัวชี้วัดพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน)
- ผลลัพธ์/ผลกระทบต่อประชาชน
- สรุบบทเรียน และการนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่นๆ ในอนาคต



แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

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

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

E-Mail

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรสาร

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

ประเด็นที่ 1 กระบวนการดำเนินการที่ดี

1. มีกระบวนการอย่างไรในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่
2. มีกระบวนการอย่างไรในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน สาขาหรือพื้นที่
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

กลุ่มที่ 3

4

ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร
เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

เกณฑ์การประเมิน

1. กระบวนการจัดการ 40 คะแนน

มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

- วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ
- วิธีการ/การดำเนินการ การบริหารจัดการ และการวางแผนทางการแก้ไขปัญหา

มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

- วิธีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) รวมทั้งลดเอกสารในการขอรับบริการ

2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ 60 คะแนน

มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

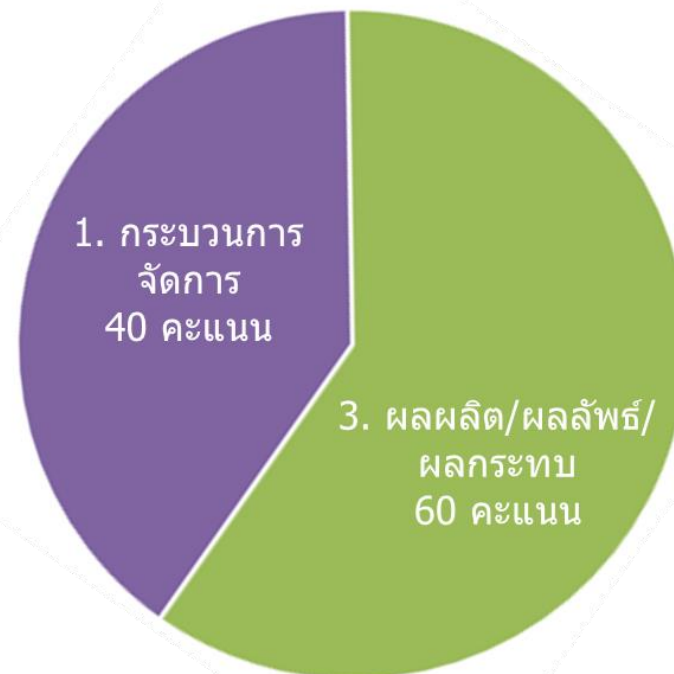
- ผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูล เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ลดลง ความพึงพอใจ เป็นต้น

มิติด้านความคุ้มค่า

- ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของประชาชน ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ

- ผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ
- แนวทางในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแนวคิดในการขยายความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น



แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง/บูรณาการ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ โดยมี หน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป (ระบุชื่อหน่วยงานในรายงานผลการดำเนินการ)
- มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำไปสู่ระบบที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability)
- มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบดิจิทัล และผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
 - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปีได้รับสมัคร)
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์มือถือ

E-Mail

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรสาร

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 2 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม 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 และการวางแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่ส่งผลให้หน่วยงานสามารถทำงานได้ รวดเร็ว ยืดหยุ่น และ คล่องตัวขึ้น

2. มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ ๓ 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 การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของประชาชน การลดต้นทุนการบริการ ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม เป็นต้น

5. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ

- 5.1 อธิบายผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ที่สะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ (ตามข้อ 1.1)
- 5.2 อธิบายถึงแนวทางในการให้บริการอย่างต่อเนื่องภายใต้รูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูล รวมทั้งแนวคิดในการขยายความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น

กลุ่มที่ 1

- 1 **ประเภทนวัตกรรมบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์ และความต้องการของประชาชน
- 2 **ประเภทพัฒนาการบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น
- 5 **ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ**
เพื่อกระตุ้นให้ทุกส่วนราชการตระหนักถึงการยกระดับงานบริการตามภารกิจหลัก ของตนเอง

2. แนวทางการแก้ไขปัญหา และการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา 20 คะแนน

1. การวิเคราะห์ปัญหา 10 คะแนน

4. ความยั่งยืนของโครงการ 10 คะแนน



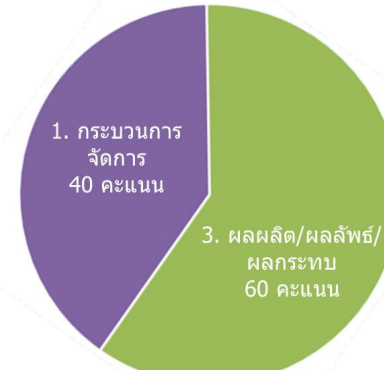
กลุ่มที่ 2

- 3 **ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ**
เพื่อขยายผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน สาขา/พื้นที่



กลุ่มที่ 3

- 4 **ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ**
เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน



× Don't

- ผลลัพธ์ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผลงาน เช่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกร แต่ไม่แสดงผลลัพธ์ว่าเกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือรายจ่ายลดลงหรือไม่ เป็นต้น
- แสดงผลผลิตเป็นเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว
- เขียนบรรยายผลลัพธ์และประโยชน์โดยไม่มีข้อมูลที่เป็นรูปธรรม

× "ผลการดำเนินการพบว่าประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ส่งผลให้มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก"

✓ Do

- ตรวจสอบผลลัพธ์ที่น่าเสนอว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผลงานหรือไม่
- ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณ ควรแสดงข้อมูลที่เป็นร้อยละประกอบด้วย เช่น จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ ควรแสดงด้วยว่าเป็นร้อยละเท่าไรของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
- แสดงตัวชี้วัดและผลประกอบการอธิบายผลลัพธ์และประโยชน์ของผลงาน
- แสดงข้อมูลเปรียบเทียบก่อน-หลัง การดำเนินการ (ถ้ามี)

✓ "ผลการดำเนินการพบว่าประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ โดยสามารถลดระยะเวลาจากเดิม 3 วันเหลือเพียง 10 นาที ส่งผลให้มีความพึงพอใจร้อยละ 90 จากการสำรวจ ณ จุดให้บริการ"

- ร่างคำตอบแต่ละข้อก่อน โดยกำหนดประเด็นสำคัญๆ ให้ครบ (อาจเขียนเป็นข้อๆ แล้วค่อยนำมาเรียบเรียงเป็นบทความ
- อธิบายในมิติของประชาชน ผู้รับบริการ มากกว่ามิติของภาครัฐ
- ใช้ภาษาง่ายๆ
- อย่าเขียนประเด็นเดิมซ้ำไปซ้ำมา
- แสดงให้เห็นว่าแนวทางการปรับปรุงที่เสนอมีผลกระทบกับกลุ่มประชาชนจำนวนมาก
- แสดงให้เห็นชัดว่าผลงานมีความยั่งยืนในระยะยาว และขยายผลไปยังส่วนอื่นได้
- ใช้ตัวเลขเชิงสถิติสนับสนุนการอธิบาย แต่อย่าใช้มากเกินไป
- แสดงตัวเลขข้อเท็จจริงจะมีน้ำหนักมากกว่าใช้ความคิดเห็นส่วนตัว

United Nations' 17 Goals to Sustainable Development



กำจัดความยากจน



กำจัดความหิวโหย
และสร้างความมั่นคง
ทางอาหาร



ส่งเสริมสุขภาพที่ดี
ของประชากร



เพิ่มโอกาสทาง
การศึกษา



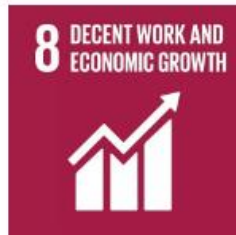
ส่งเสริมความเท่า
เทียมทางเพศ



จัดการแหล่งน้ำให้
พอเพียงต่อการ
บริโภคอุปโภค



จัดสรรแหล่งพลังงาน
ที่พอเพียงและยั่งยืน



ส่งเสริมการเจริญเติบโต
ทางเศรษฐกิจและ
สนับสนุนการจ้างงาน



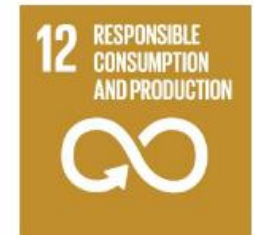
พัฒนาระบบโครงสร้าง
สาธารณูปโภคพื้นฐาน



ลดความไม่เท่าเทียม
ระหว่างประเทศ



ส่งเสริมความมั่นคง
ปลอดภัยในชีวิต
มนุษย์



ส่งเสริมการผลิตและ
การบริโภคอย่างยั่งยืน



ส่งเสริมการแก้ไขปัญหา
การเปลี่ยนแปลงสภาวะ
อากาศโลก



การรักษาทรัพยากร
ทางทะเลและชายฝั่ง



การรักษาทรัพยากร
ป่าไม้และระบบนิเวศน์



ส่งเสริมให้เกิดความ
ยุติธรรมในสังคม



ส่งเสริมความร่วมมือใน
ระดับนานาชาติเพื่อให้
เกิดการพัฒนายั่งยืน



ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

“ระบบติดตามถังขยะอัจฉริยะ Smart Trash Tracking System”

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทนวัตกรรมบริการ ระดับดีเด่น

เป็นการริเริ่มและออกแบบระบบจากงานให้บริการของสำนักหอสมุดและห้องสมุดประจำคณะต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาขยะล้นจากการที่ห้องสมุดเปิดให้บริการนักศึกษาประมาณ 9,000 คนต่อวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้นำ GPS และ Sensor ติดตั้งในถังขยะเพื่อวัดปริมาณขยะและกลิ่น โดยสามารถแจ้งเตือนผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มาจัดเก็บเมื่อขยะใกล้เต็มหรือมีกลิ่น ทำให้การจัดการขยะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความถี่ในการติดตามขยะ ลดต้นทุนการบริหารจัดการลงได้ร้อยละ 30 ผลงานดังกล่าวได้จัดสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์แล้ว โดยมีหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งภาคเอกชนให้ความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้



“โครงการ ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA”

สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ ระดับดีเด่น

กฟภ. ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้กับนักศึกษาสาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง ในระดับ ปวช. และ ปวส. จากสถาบันการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อนำนักศึกษาไปช่วยในการให้บริการตรวจสอบความปลอดภัย และแก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าในครัวเรือน โรงเรียน อาคารต่างๆ ภายในชุมชน ทั่วประเทศ ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ กฟภ. ผลการดำเนินการมีครัวเรือนที่ได้รับการตรวจสอบระบบไฟฟ้าและนักศึกษาได้รับการอบรมให้ความรู้เป็นจำนวนมาก และเป็นผลให้สถิติของการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้ไฟฟาลดลง ทั้งการเกิดอุบัติเหตุภายในครัวเรือน และภายนอกครัวเรือน



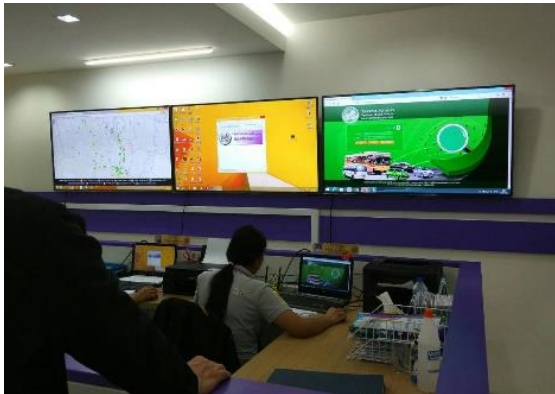
ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

“โครงการ มั่นใจทั่วไทย รถใช้ GPS”

ศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS กรมการขนส่งทางบก
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทมาตรฐานการบริการ ระดับดีเด่น

การใช้เทคโนโลยี GPS Tracking และระบบบังคับพนักงานขับรถมาใช้งาน เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามการเดินรถของผู้ประกอบการขนส่งให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ได้รับอนุญาต และตรวจสอบติดตามพฤติกรรมพนักงานขับรถไม่ให้ขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขับรถไม่เกินชั่วโมงการทำงาน มีการแสดงตัวตนในขณะปฏิบัติหน้าที่ มีใบอนุญาตขับรถที่ถูกต้องตามประเภทและชนิดที่กฎหมายกำหนด โดยบูรณาการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กองบังคับการตำรวจทางหลวง เป็นต้น

ปัจจุบันมีศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS ส่วนกลาง และศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS ส่วนภูมิภาคของสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วทั้งประเทศ 76 แห่ง มีจำนวนรถ ที่เชื่อมต่อข้อมูล GPS แล้วมากกว่า 257,000 คัน



ตัวอย่างผลงานที่ได้รับรางวัลในปี พ.ศ. 2561

“การบริหารจัดการน้ำของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น

การบริหารจัดการน้ำเพื่อช่วยลดความเดือนร้อนของประชาชนในพื้นที่ โดยทำงานแบบบูรณาการในทุกภาคส่วน ตั้งแต่ระดับบุคคล หมู่บ้าน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ในการบริหารจัดการใน 3 มิติ “การกักเก็บ การป้องกัน การระบาย” ดังนี้

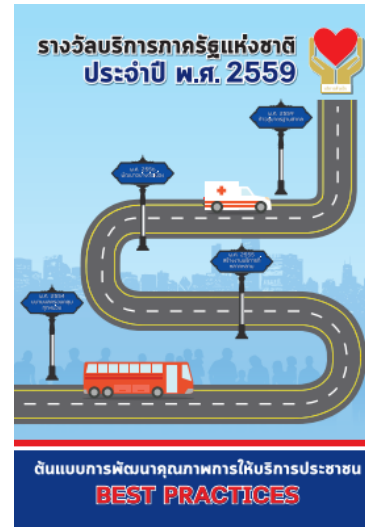
- 1) การกักเก็บ - การส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีถังเก็บน้ำสำรองตามสภาพพื้นที่ และกิจกรรมการต่าง เช่น โครงการ “ขุดดินแลกน้ำ” รองรับน้ำเพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำในการอุปโภคบริโภค และเพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืน
- 2) การป้องกัน โดยการจัดการแยกเป็นเขตเมือง เขตอุตสาหกรรม เขตเกษตรกรรมและพื้นที่ลุ่มต่ำ
- 3) การระบาย โดยแยกเป็นแผนระยะสั้น เช่น การขุดลอกคูคลองต่างๆ และระยะยาวโดยร่วมกับกรมชลประทานในการจัดทำโครงการสร้างคลองระบายน้ำหลากบางบาล-บางไทร

โครงการดังกล่าวทำให้มีพื้นที่กักเก็บน้ำ และระบบสำรองน้ำไว้ใช้ในช่วงฤดูแล้ง การป้องกันน้ำท่วมในเขตอุตสาหกรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ ลดความเสียหายของผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกร เพิ่มศักยภาพในการระบายน้ำ ซึ่งช่วยลดปัญหาอุทกภัยในเขตภาคกลาง และลดปริมาณน้ำที่จะลงไปสู่จังหวัดปทุมธานี นนทบุรี กรุงเทพฯ และปริมณฑลอีกด้วย



ดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

www.opdc.go.th > พัฒนาระบบราชการ > รางวัลเลิศรัฐ > สาขาบริการภาครัฐ





สาขาบริการภาครัฐ

โทรศัพท์ : 0 2356 9999 ต่อ 8964, 8965, 8969
Email : goodservice@opdc.go.th



**สาขาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ**

โทรศัพท์ : 0 2356 9999 ต่อ 8959, 8829, 8962
Email : pmqa@opdc.go.th



**สาขาการบริหารราชการ
แบบมีส่วนร่วม**

โทรศัพท์ : 0 2356 9999 ต่อ 8871, 8876, 8944
Email : pp2_opdc@opdc.go.th



ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE