แนวทางการสมัครและหลักเกณฑ์การพิจารณา รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ.2563

นางสาววิริยา เนตรน้อย ผู้อำนวยการกองมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ

วันที่ 18 ธันวาคม 2562

รางวัลเลิศรัฐ

รางวัลเลิศรัฐ เป็นรางวัลเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงาน
ที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ
มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม — มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่นครบทั้ง 3 สาขาในปีเดียวกัน

รางวัลเลิศรัฐสาขา — มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขานั้น ๆ

รางวัลบริการภาครัฐ

- นวัตกรรมการบริการ
- พัฒนาการบริการ
- ขยายผลมาตรฐานการบริการ
- บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

รางวัล PMQA

- PMQA รายหมวด
- PMQA 4.0

รางวัลบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

- เปิดใจใกล้ชิดประชาชน
- สัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม
- ผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ
- เลื่องลือขยายผล
- ร่วมใจแก้จน

รางวัลบริการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2563

รางวัลบริการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ

เป็นรางวัลอันทรงเกียรติ
ที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐ
ที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก
รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม
และเป็นที่พึงพอใจ

สัญลักษณ์
“มือทองประคองใจ”

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง
อักษรข้างล่าง มือทองประคองใจ หมายถึง “บริการด้วยใจ”

เงื่อนไขการสมัครรางวัลบริการภาครัฐ

คุณสมบัติเบื้องต้นในการขอสมัครเข้ารับรางวัล

หน่วยงานของรัฐทุกประเภท

หน่วยงานส่วนภูมิภาค สามารถสมัครผ่านส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่าที่เป็นต้นสังกัดของหน่วยงาน หรือจังหวัดที่หน่วยงานตั้งอยู่ก็ได้ ทั้งนี้ กรณีผลงานที่เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงานในจังหวัดควรสมัครในนามของจังหวัด

เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง
มีผลสำเร็จที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

01

นวัตกรรมการบริการ

02

พัฒนาการบริการ

03

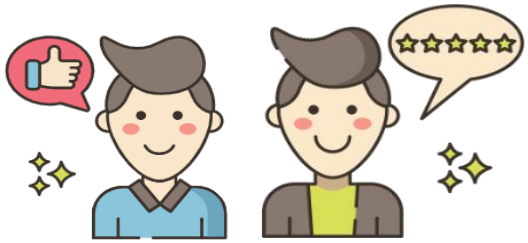
ขยายผลมาตรฐาน
การบริการ

04

บูรณาการข้อมูล
เพื่อการบริการ

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

01 ประเภทนวัตกรรมการบริการ



ขอบเขต

การพัฒนาการให้บริการด้วยการสร้างนวัตกรรมจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และเทคโนโลยี มาประยุกต์ พัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการรูปแบบใหม่ ๆ **ภายใต้การส่งเสริมของผู้นำองค์กร และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่** ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

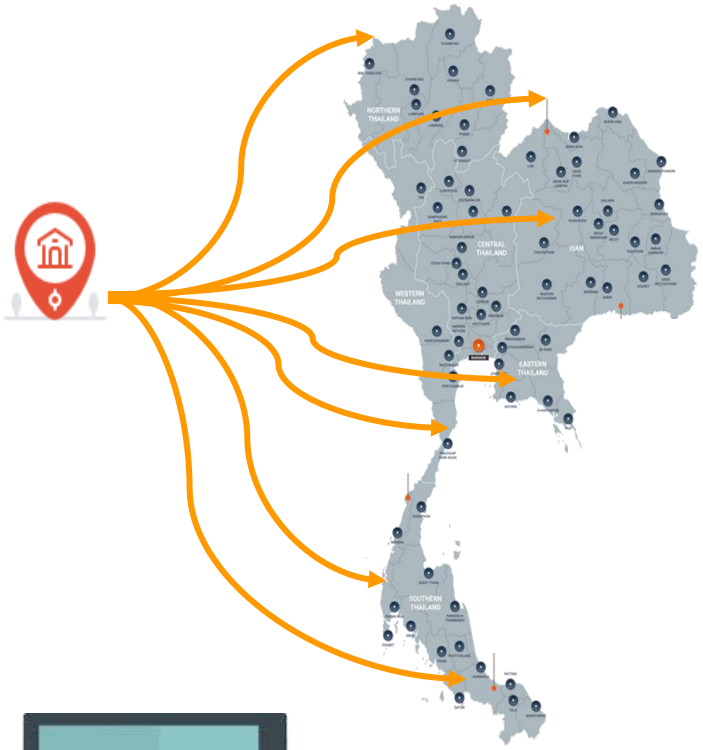
02 ประเภทพัฒนาการบริการ

ขอบเขต

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายได้

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

03 ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ



ขอบเขต

การนำระบบแนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐระดับดีเด่น* ไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่

เงื่อนไข : ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐระดับดีเด่นไม่เกิน 5 ปี

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

04 ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

ขอบเขต

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสม และมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือ การร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน

เงื่อนไข : เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป

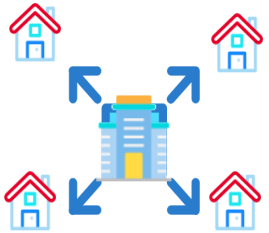
เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัล

01 นวัตกรรมการบริการ

02 พัฒนาการบริการ

กลุ่มที่ 1



03 ขยายผลมาตรฐานการบริการ

กลุ่มที่ 2

04 บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

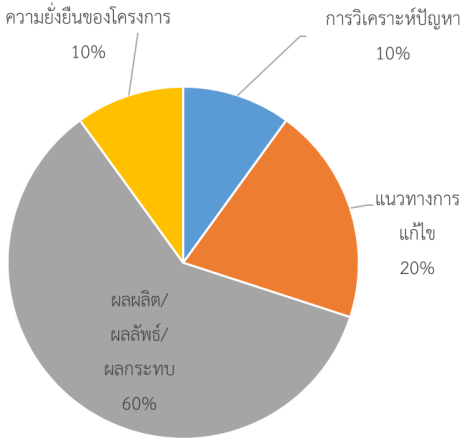
กลุ่มที่ 3

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน
กลุ่มที่ 1

01 นวัตกรรมการบริการ

02 พัฒนาการบริการ

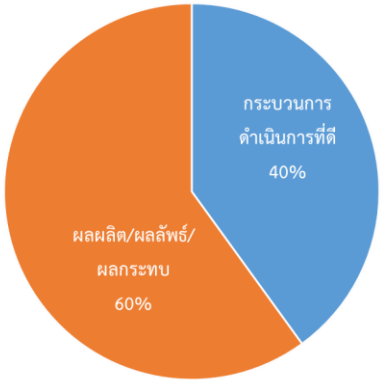


ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
	1.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร	
	1.3 ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา		20
	2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา	
	3. แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา ว่าเป็นอย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ	
	5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง	
	6. มีการประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนาฯ จากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร	
	7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร	
	9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) อย่างไร	
คะแนนเต็ม		100

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน
กลุ่มที่ 2

ขยายผลมาตรฐานการบริการ

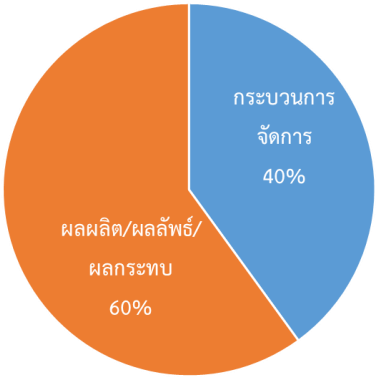


ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการดำเนินการที่ดี		40
	1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล	
	2. อธิบายกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่	
	3. อธิบายกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่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

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน กลุ่มที่ 3

04 บูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ



ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการดำเนินการที่ดี		40
	1. มิติด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ 1.1 ระบุสภาพปัญหาและวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การริเริ่มของการบูรณาการ/เชื่อมโยง ข้อมูลร่วมกันเพื่อการบริการของหน่วยงานและผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางานดังกล่าวคือใคร 1.2 ระบุแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับข้อ 1.1	
	2. มิติด้านทำงานร่วมกันของระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 2.1 ระบุเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันที่เกิดประโยชน์ในวงกว้าง 2.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิค ก่อนดำเนินการ และหลังที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลอย่างครบวงจรที่อาจครอบคลุมถึงระบบการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือยกระดับกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์/ผลกระทบ		60
	3. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ แสดงผลผลิตและผลลัพธ์ของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ครอบคลุมและสะท้อนความสำเร็จตามข้อ 1.1	
	4. มิติด้านความคุ้มค่า อธิบายและแสดงผลลัพธ์ของความคุ้มค่าในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในมิติที่เกี่ยวข้อง (เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง)	
	5. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการและความยั่งยืนของโครงการ 5.1 อธิบายถึงผลกระทบของการปรับปรุงการบริการว่ามีความสำเร็จในระดับใด และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ 5.2 อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาและต่อยอดงานบริการดังกล่าวให้ยั่งยืน	
คะแนนเต็ม		100

รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. 2563

รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ความหมาย

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจในการเชิดชูผลการปฏิบัติราชการ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) การรับฟังความคิดเห็น (consult)การเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve)ไปจนถึงถึงการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) รวมทั้ง สร้างความภาคภูมิใจของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนหรือผลักดันการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและการนำไปสู่แนวปฏิบัติหรือต้นแบบที่ดี (Best Practice) โดยมุ่งเน้นทั้งกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Result) การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. 2563

ประเภทรางวัล

NEW!

โดยสำนักงาน ป.ย.ป

❶ เปิดใจใกล้ชิดประชาชน Open Governance	❷ สัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม Effective Change	❸ ผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ Engaged Citizen	❹ เลื่องลือขยายผล Participation Expanded	❺ ร่วมใจแก้จน Antipoverty Empowered
มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการระบบเปิดทั่วทั้งองค์กร โดยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน	มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานแบบมีส่วนร่วม ในการสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาที่มีนัยสำคัญหรือผลกระทบสูงกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	มอบให้กับบุคคล/กลุ่มบุคคลที่เป็นกลไกหลัก หรือกลไกสำคัญ (Key Actor) หรือเป็นผู้นำ/ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง	มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ที่นำตัวแบบ (Model) จากโครงการที่เคยได้รับรางวัลด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม(ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี) ไปประยุกต์ใช้ในการขยายผลหรือต่อยอดการดำเนินงานในพื้นที่อื่น ๆ อย่างน้อย 1 พื้นที่	มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ที่มีผลงานการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคมในการแก้ไขปัญหาความยากจนได้อย่างยั่งยืน และเกิดการพัฒนาในระดับต่อไป
		กลุ่มเป้าหมาย		
หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานของรัฐ	บุคคล / กลุ่มบุคคล	หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน

1 เปิดใจใกล้ชิดประชาชน (Open Governance)

Inform & consult

หน่วยงานที่สมัคร

ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เงื่อนไข

1) เป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการเปิดระบบราชการในระดับการให้ข้อมูล (Inform) และระดับการปรึกษาหารือ (Consult) โดยการดำเนินงานต้องสอดคล้องหรือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล มติ ค.ร.ม. แผนพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด หรือเป็นอำนาจหน้าที่ภารกิจหลักขององค์กร
2) หน่วยงานสมัครขอรับรางวัลในประเภทนี้ได้เพียง 1 ผลงาน และหน่วยงานที่เคยได้รับรางวัลในระดับดีหรือชมเชย สามารถสมัครขอรับรางวัลนี้ได้อีก
3) มีการดำเนินการเป็นผลสำเร็จมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และปัจจุบันยังมีการดำเนินงานอยู่อย่างต่อเนื่อง

1 เปิดใจใกล้ชิดประชาชน (Open Governance)

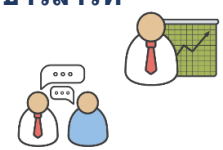
มิติที่ 1 : ความสามารถองค์กร (20)

1. การสร้างกลไกภายในองค์กร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่การปฏิบัติ

- มีการกำหนดนโยบายหรือทิศทางหรือแผนงานหรือมาตรการที่แสดงว่าให้ความสำคัญกับการเปิดระบบราชการ
- มีการสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม ที่เอื้อต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีการมอบหมายผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- การจัดหาหรือสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ แก่บุคลากรภายในและภายนอกองค์กร

มิติที่ 2 : เปิดระบบราชการ (50)

2. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ



- อธิบายให้เห็นถึงกระบวนการหรือวิธีการในการจัดทำข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่เปิดเผยมีความถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทันเวลา และประชาชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อได้
- มีข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงานและประชาชนต้องการ (Advance Requirement)

3. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

- มีระบบ/วิธีการจัดการการรับฟังความคิดเห็น
- นำความคิดเห็นไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงาน และให้ความสำคัญกับข้อมูลป้อนกลับ

มิติที่ 3 : ผลสำเร็จ (30)

4. ความสำเร็จที่ได้รับจากการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- ความสำเร็จจากการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

หน่วยงานที่สมัคร

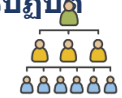
ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา โรงเรียน และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เงื่อนไข

1) หน่วยงานของรัฐ ที่มีผลการดำเนินงานในลักษณะการมีส่วนร่วมในระดับความร่วมมือ (Collaborate) โดยมีการดำเนินงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งต้องไม่เป็นโครงการหรือผลงาน ที่เคยได้รับรางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมหรือรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมาก่อน
2) ต้องเป็นผลงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจหลักขององค์กรและสะท้อนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม รวมถึงความจำเป็นที่ต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วม
3) กรณีของจังหวัดโครงการที่เสนอต้องสอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น รวมทั้ง การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศ
4) สามารถสมัครขอรับรางวัลได้มากกว่า 1 รางวัล โดยเป็นโครงการหรือผลงาน ที่ไม่ซ้ำกัน หรือไม่เป็นการดำเนินงานในพื้นที่เดียวกัน
5) หน่วยงานส่วนกลาง ต้องเป็นผู้พิจารณา กลั่นกรอง คัดเลือกผลงานก่อนจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร.

มิติที่ 1 : ความสามารถองค์กร (15)

1. การสร้างกลไกภายในองค์กร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่การปฏิบัติ



- มีการกำหนดนโยบายหรือทิศทางหรือแผนงานหรือมาตรการที่แสดงว่าให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีการสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม ที่เอื้อต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีการมอบหมายผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

มิติที่ 2 : การทำงานแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม (45)

2. การส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการหรือผลงาน

- ที่มาหรือความสำคัญของสภาพปัญหา วัตถุประสงค์
- รูปแบบหรือขั้นตอนหรือวิธีการที่ใช้ในการดำเนินโครงการหรือผลงานในพื้นที่ ตั้งแต่การริเริ่มไปจนถึงการกำหนดแนวทางและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาหรือการพัฒนา
- บทบาทของแต่ละภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินโครงการหรือผลงานในพื้นที่
- การถ่ายทอดความรู้ เพื่อสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มิติที่ 3 : ผลสำเร็จ (40)

3. การสรุปบทเรียนความสำเร็จและประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรลุเป้าหมาย

- สรุปผลสำเร็จเชิงประจักษ์ ที่ส่งผลต่อองค์กรและชุมชน สังคม และประเทศ (เน้นผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน)
- ผลสำเร็จของโครงการที่สามารถนำไปเป็นต้นแบบ หรือปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินโครงการ

หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัลฯ

ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เงื่อนไข

1. หน่วยงานของรัฐ ภาคส่วนต่าง ๆ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้เสนอชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในโครงการ ที่เสนอขอรับรางวัลสัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม (Effective Change) ในปีนั้น ๆ
2. ต้องเป็นบุคคลที่อยู่ในโครงการหรือผลงานที่ขอรับรางวัลประเภท Effective Change
3. บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อต้องไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินงานนั้นอยู่แล้ว
4. การเสนอชื่อบุคคล/กลุ่มบุคคลขอรับรางวัลได้เพียง 1 คน/กลุ่มบุคคล เท่านั้น

03 ผู้นำหุ้นส่วนความร่วมมือ (Engaged Citizen)

องค์ประกอบการประเมิน

1 ภาวะผู้นำ *(30)*

1. การตระหนักถึงปัญหาในชุมชน
2. อุทิศตน เสียสละ
3. เป็นผู้สร้างให้เกิดความร่วมมือในชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลง
4. เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากทุกกลุ่ม

2 การเป็นกลไกหลัก (Key Actor) ในการขับเคลื่อนหรือผลักดันการทำงานแบบมีส่วนร่วมในโครงการหรือผลงาน *(30)*

1. บทบาทหลักในการสร้างให้เกิดการบูรณาการการทำงาน หรือประสานความเชื่อมโยงให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง
2. บทบาทหลักในการสร้างหรือสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มของภาคประชาชนหรือเครือข่ายภาคประชาชนและบริหารจัดการให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานในพื้นที่
3. บทบาทหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมของการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น การจัดให้มีเวทีสาธารณะ เวทีระดมสมอง เวทีประชาคม เป็นต้น

3 ผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จอย่างชัดเจนเชิงประจักษ์ *(40)*

ความสำเร็จหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานที่เป็นเชิงประจักษ์ ส่งผลเชิงบวกต่อชุมชนหรือพื้นที่

04 เลื่องลือขยายผล (Participation Expanded)

Collaboration

หน่วยงานที่สมัคร

ส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า จังหวัด และองค์การมหาชน ที่เคยได้รับรางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (ได้รับรางวัลฯ ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี) ในระดับดีเด่น (ดีเยี่ยม)

เงื่อนไข

1) โครงการหรือผลงานต้องเป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วมในระดับ Collaborate ที่มีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีการดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง
2) โครงการหรือผลงานต้องเป็นงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจหลักขององค์กร หรือนโยบายสำคัญของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี ในกรณีของจังหวัดต้องเป็นงานที่สอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น รวมทั้ง การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศ
3) ต้องเป็นการนำต้นแบบจากโครงการหรือผลงานที่เคยได้รับรางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (ได้รับรางวัลฯ ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการขยายผลในพื้นที่ใหม่ และมีผลความสำเร็จอย่างน้อย 1 พื้นที่
4) พื้นที่ที่ขยายผลต้องเป็นหน่วยงานหรือพื้นที่ ที่มีขอบเขตการดำเนินการเช่นเดียวกับหรือมากกว่าผลงานที่เคยได้รับรางวัล

04 เลื่องลือขยายผล (Participation Expanded)

Collaboration

มิติที่ 1 : ความเชื่อมโยงนโยบายไปสู่การปฏิบัติขององค์กร (10)

1. การกำหนดและสื่อสารนโยบายหรือทิศทางของผู้บริหารองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการขยายผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2. วิธีการหรือขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อนำต้นแบบ (Best Practice) ที่เคยได้รับรางวัลฯ ไปขยายผลหรือต่อยอดการดำเนินงานในพื้นที่อื่น (อย่างน้อย 1 พื้นที่)

มิติที่ 2 : การทำงานแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม (50)

3. การส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ/การดำเนินงาน

- ที่มา สภาพปัญหา วัตถุประสงค์ในแต่ละพื้นที่
- รูปแบบหรือขั้นตอนหรือวิธีการที่ใช้ในการดำเนินโครงการหรือผลงานในพื้นที่ ตั้งแต่การริเริ่ม ไปจนถึงการกำหนดแนวทางและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาหรือการพัฒนา (โดยมีความสอดคล้องกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลฯ และมีการนำหลักการหรือองค์ความรู้ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน)

  - อธิบายรูปแบบหรือขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการที่นำผลสำเร็จของโครงการหรือผลงานต้นแบบมาใช้ในการดำเนินการ

  - อธิบายการนำหลักการหรือองค์ความรู้ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในพื้นที่ขยายผล
- บทบาทของหน่วยงานส่วนกลางในการผลักดันให้เกิดการขยายผลของโครงการหรือผลงานในแต่ละพื้นที่
- บทบาทของแต่ละภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนิน โครงการหรือผลงานในแต่ละพื้นที่

มิติที่ 3: การบรรลุผลสำเร็จ (40)

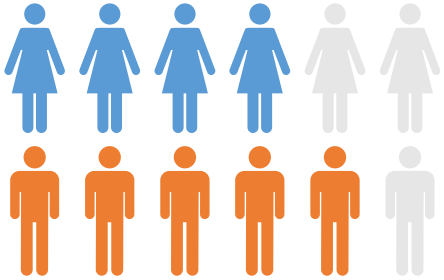
5. การสรุปบทเรียนความสำเร็จหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา

- สรุปผลสำเร็จเชิงประจักษ์ และส่งผลต่อองค์กรและชุมชน สังคม ประเทศ (เน้นผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน และแสดงถึงความยั่งยืนและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคนรุ่นต่อไป)
- ผลงานที่เป็นการพัฒนาต่อยอดจากต้นแบบ (Best Practice)

05 ร่วมใจแก้จน (Antipoverty Empowered) new

หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัลฯ

- ✓ หน่วยงานของรัฐ
- ✓ ภาคเอกชน
- ✓ ภาคประชาชน
- ✓ ภาคประชาสังคม



เงื่อนไข

1) แผนงาน/โครงการที่เสนอจะต้องดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ซึ่งอาจเป็นระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ชุมชน หรือพื้นที่เฉพาะก็ได้
2) การดำเนินงาน/กระบวนการของแผนงาน/โครงการในการแก้ไขปัญหาความยากจน
3) มีการบูรณาการความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีรูปแบบการแก้ไขปัญหาฯ ที่เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

กำหนดเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 : การประเมินยุทธศาสตร์การดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการ (20 คะแนน)

1) การกำหนดนโยบาย/ทิศทาง/แผนงานขององค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความยากจน
2) บทบาทนำของผู้บริหารองค์กร ความเป็นผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และมีความต่อเนื่อง รวมทั้งได้รับการยอมรับจากประชาชน
3) การสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินโครงการเพื่อแก้ไขปัญหา
4) องค์ประกอบและวิธีการตรวจสอบการมีส่วนร่วม

มิติที่ 2 : การประเมินกลไกการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา (40 คะแนน)

1) การบูรณาการในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2) กระบวนการทำงานขององค์กรมีขั้นตอนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
3) การใช้นวัตกรรมในการดำเนินโครงการ
4) การใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายภาคีที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

มิติที่ 3 : การประเมินผลลัพธ์ที่บรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม (40 คะแนน)

1) ผลงาน/โครงการเป็นที่ประจักษ์
2) ข้อตกลงร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีนโยบายที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม
3) การขยายผลและความยั่งยืน

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2563

แนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563

รางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- **รายหมวด** (NEW) เกณฑ์ PMQA '62 — (หมวด 1 – หมวด 6) เสนอขอรับรางวัลได้ไม่เกิน 3 หมวด
- **ระดับดีเด่น** (NEW) เกณฑ์ PMQA '62 — ต้องได้รับรางวัลรายหมวดมาแล้วอย่างน้อย 2 หมวด
- **4.0** เกณฑ์ PMQA 4.0 ได้ PMQA 4.0 ≥ 400 คะแนน

การตรวจรับรองสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

STEPS:

1. (NEW) ≥ 400 คะแนน — Self Assessment
2. (NEW) ≥ 400 คะแนน — Application Report
3. Site Visit

→ คะแนนรวม

- ≥ 400 → รางวัลฯ 4.0 และรับการรับรองสถานะฯ 4.0 ระดับก้าวหน้า
- 300 - 399 → รับการรับรองสถานะฯ 4.0 ระดับพื้นฐาน

เงื่อนไข

- **เป็นส่วนราชการ** ระดับกระทรวง / กรม /จังหวัด /สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น และองค์การมหาชน
- **เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ชื่นชม** และไม่มีกรณีเสื่อมเสียจนเป็นที่ประจักษ์ในสังคม
- (NEW) **หน่วยงานของรัฐที่เคยได้รับรางวัลฯ ในระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2562** สามารถสมัครขอรับรางวัลฯ ที่เคยได้รับรางวัลแล้ว เพื่อขอรับการตรวจประเมินยืนยันมาตรฐานและความโดดเด่นของการดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

***กรณีหน่วยงานที่สมัครรางวัลระดับดีเด่นพร้อมกับรางวัลรายหมวด หากผลการพิจารณาผ่านเกณฑ์ระดับดีเด่นแล้ว จะไม่พิจารณารางวัลรายหมวดในปีนั้น*

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

วัตถุประสงค์และสาระสำคัญของเกณฑ์ PMQA 2562

1) วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับและพัฒนาองค์การให้มีความทันสมัยและเทียบเท่ามาตรฐานสากล และใช้ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป

2) สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

1) เพื่อเป็นการสะท้อนถึงขีดความสามารถในการเป็นผู้นำขององค์การและแนวปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินการขององค์การเป็นเยี่ยมในระดับที่ประเทศชาติและคนทั่วไปยอมรับ รวมทั้ง การยอมรับในระดับสากล

2) เพื่อให้เกณฑ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความกระชับ สามารถนำไปใช้ให้ครอบคลุมได้ในทุกประเภทของส่วนราชการ

3) เพื่อทำให้ส่วนราชการเข้าใจทุกมุมมองของระบบบริหารจัดการที่บูรณาการ รวมถึงเป็นการยกระดับความเข้าใจและการเตรียมพร้อมกับระบบนิเวศทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง รวมถึงวัฒนธรรมขององค์การ การเชื่อมโยงข้อมูลตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ และการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

วัฒนธรรมขององค์การ
(ลักษณะสำคัญองค์การ ข้อ 1 (ก))

การมีจริยธรรมและความโปร่งใส สามารถแยกแยะสิ่งถูกสิ่งผิดออกจากกัน
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ก))

องค์กรเข้าใจความสำเร็จทั้งของปัจจุบัน และอนาคต รวมทั้ง โอกาสคุ้มเสี่ยง
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ค))

คุณูปการต่อสังคม
(หมวด 1 ข่อ 1.2 (ค))

การเตรียมพร้อมกับระบบนิเวศทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง
(หมวด 2 ข้อ 2.2(ข))

Life Cycle ของผู้รับบริการ
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ก))

Voice of Customer
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ค))

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Data analysis)
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ก))

องค์กรมีการสร้างองค์ความรู้และการระดมองค์ความรู้ เพื่อแปลงองค์ความรู้ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ข))

ความพร้อมปฏิบัติงานของบุคลากร
(หมวด 5 ข้อ 5.1 (ก))

เครือข่ายของห่วงโซ่อุปทาน
(หมวด 6 ข้อ 6.1 (ค))

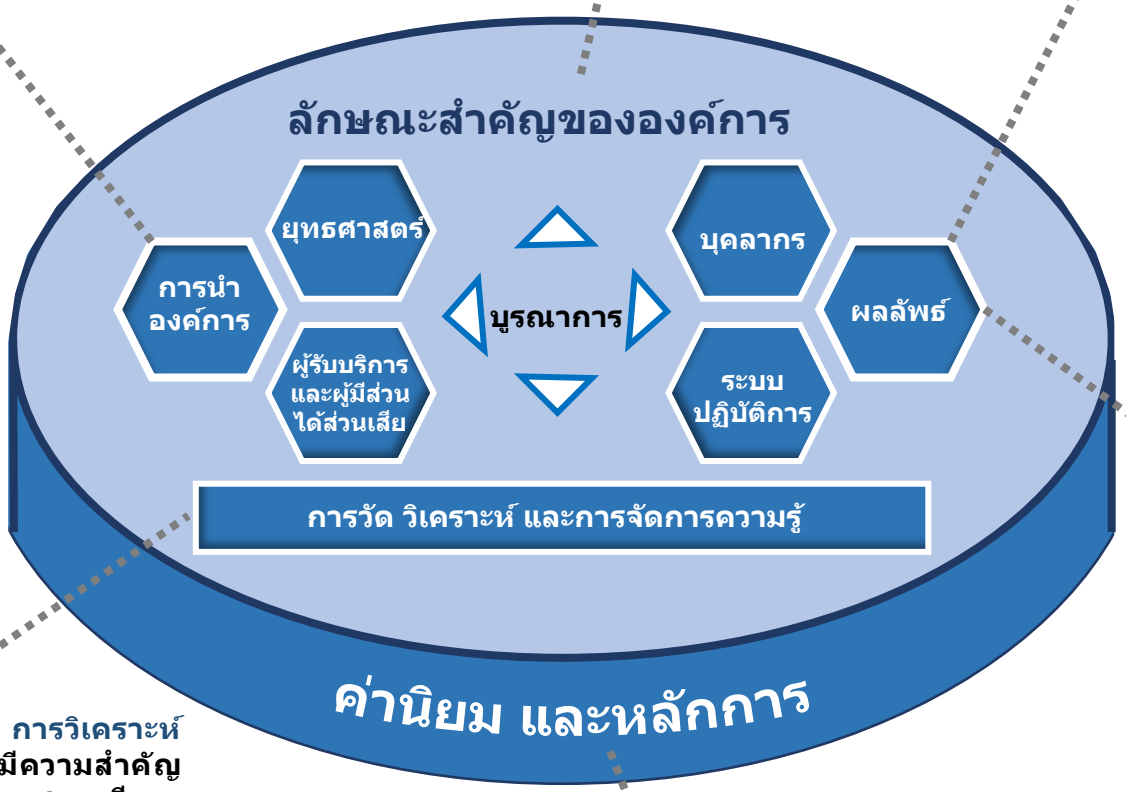
การคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
(หมวด 6 ข้อ 6.2 (ข))

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562

ลักษณะสำคัญขององค์การ
บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบายการดำเนินการขององค์การโดยรวม

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ



การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่**ผลลัพธ์การดำเนินการ** ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลและพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน

หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจาก**ค่านิยมและแนวคิด**หลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

ลักษณะสำคัญขององค์การ

1.ลักษณะองค์การ

ก.สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

(2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(4) สินทรัพย์ : อาคาร สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาวการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์การ

ในหมวดการนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้นำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ วิธีการที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความรับผิดชอบตามหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม

- **วิสัยทัศน์ และค่านิยม**
  - การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม
  - การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- **การสื่อสาร**
  - การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก
- **พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ**
  - การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ
  - การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
- **การกำกับดูแลองค์การ**
  - ระบบการกำกับดูแลองค์การ (การสร้างความเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์การ)
  - การประเมินผลการดำเนินการ
- **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม**
  - การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
  - การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- **การสร้างคุณูปการต่อสังคม**
  - การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
  - การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลง การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

- **กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์**
  - กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
  - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม
  - การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ (ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ)
  - ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ
- **วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
  - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
  - การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- **การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ**
  - การจัดทำแผนปฏิบัติการ
  - การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
  - การจัดสรรทรัพยากร
  - แผนกลยุทธด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้
  - ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
  - การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**
  - การปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การสร้างความผูกพัน

- **สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
  - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
  - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
- **การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตและการบริการ**
  - การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ผลผลิตและการบริการ
- **ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
  - การจัดการความสัมพันธ์
  - การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การจัดการกับข้อร้องเรียน
- **การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
  - ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน
  - ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
- ***การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง***

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการในการเรียนรู้ของส่วนราชการ

4.1
การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

4.2
การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

❑ **การวัดผลการดำเนินการ**
- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ความคล่องตัวของการวัดผล

❑ **การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ**
- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

❑ **การปรับปรุงผลการดำเนินการ**
- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

❑ **ข้อมูล และสารสนเทศ**
- *คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ*
- *ความพร้อมใช้งาน*

❑ **ความรู้ของส่วนราชการ**
- การจัดการความรู้
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

หมวด 5 บุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกส่วนราชการ

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

❑ **ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร**
- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ **บรรยากาศการทำงานของบุคลากร**
- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

❑ **วัฒนธรรมส่วนราชการ**
- วัฒนธรรมส่วนราชการ

❑ **การประเมินความผูกพันของบุคลากร**
- องค์ประกอบของความผูกพัน
- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ **การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร**
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 6 การปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน

- **การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ**
  - ประสิทธิผลของการออกแบบ
  - แนวคิดในการออกแบบ
  - ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- **การจัดการและการพัฒากระบวนการ**
  - การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
  - กระบวนการสนับสนุน
  - การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
- **การจัดการเครือข่ายอุปทาน**
  - การจัดการเครือข่ายอุปทาน
- **การจัดการนวัตกรรม**
  - การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

- **การควบคุมต้นทุน**
  - การควบคุมต้นทุน
- **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ**
  - การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ
- **การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน**
  - ความปลอดภัย
  - การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการ และคุณูปการที่มีต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุม

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
- การเติบโต

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

- ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สรุปภาพรวมการปรับปรุง

หมวด	เกณฑ์ 2562		เกณฑ์ 2558	
	หัวข้อ	คำถาม	หัวข้อ	คำถาม
P. ลักษณะสำคัญขององค์การ	2	13	2	13
1. การนำองค์การ	2	11	2	11
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2	13	2	13
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	10	2	10
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2	11	2	14
5. บุคลากร	2	14	2	13
6. การปฏิบัติการ	2	12	2	10
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	6	18	6	18
รวม	20	102	20	102

การประเมินองค์การตามหมวด 1-6

ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในองค์การ
โดยถามคำถาม 4 ข้อ

A

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการตอบสนองข้อกำหนด
- ความมีประสิทธิผลของการใช้วิธีการ
- ระดับการนำไปใช้ซ้ำและบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ

D

- การใช้แนวทางตอบสนองข้อกำหนด
- ใช้อย่างคงเส้นคงวา
- ใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบการประเมินและปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก้าวกระโดด และการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

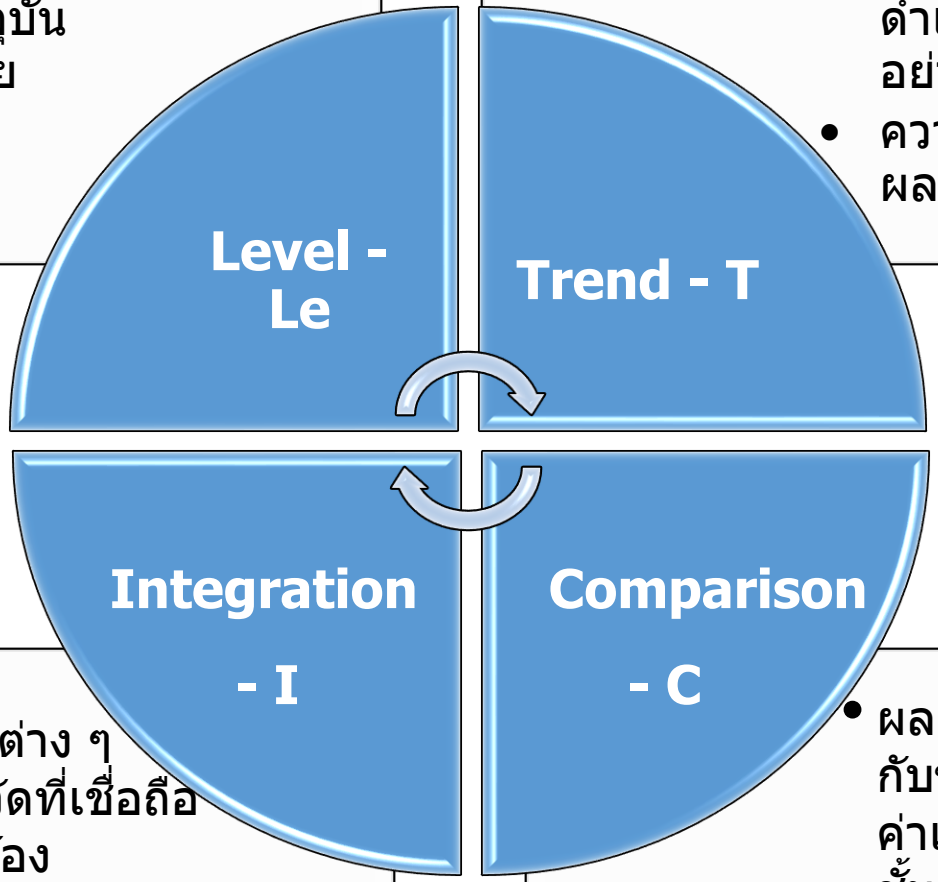
I

- แนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการ
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมกันระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ
- แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติสอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการและทุกหน่วยงาน

การประเมินองค์การตามหมวด 7

- ระดับของผลการดำเนินงานในปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

- อัตราของการปรับปรุงผลดำเนินการ หรือผลที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- ความครอบคลุมของผลดำเนินการ



- ความครอบคลุมทั่วถึงของตัวชี้วัดต่าง ๆ
- ผลลัพธ์และตัวชี้วัดที่เชื่อถือ
- ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกลมกลืนทุกกระบวนการและหน่วยงาน

- ผลการดำเนินงานเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบค่าเทียบเคียงหรือองค์การชั้นนำ

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ ระดับดีเด่น

หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	รางวัลฯ ระดับดีเด่น (400)
1. การนำองค์การ	120	48
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	32
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	44
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100	40
5. บุคลากร	90	36
6. การปฏิบัติการ	100	40
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60	24
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	28
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	28
7.4 ผลลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	28
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	24
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน	70	28
Total	1000	400

ทุกหมวดต้องมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 40 และต้องมีคะแนนรวม 400 คะแนนขึ้นไป

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด

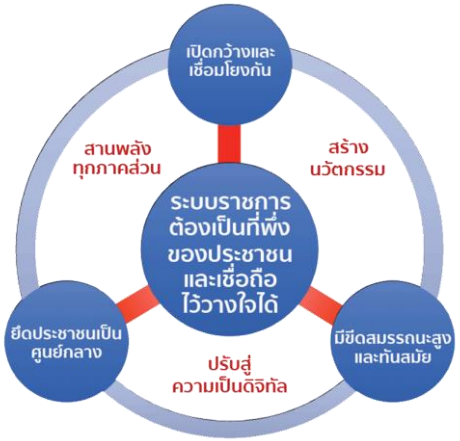
หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	80	20	20	20	40	20	20
5	100	25	25	25	25	50	25
6	110	27.5	27.5	27.5	27.5	27.5	55
7.1	60	18	18	15	15	15	15
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	21
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300

- หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มแต่ละหมวด และมีผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ ในหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 – 65
- ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- คะแนนการประเมินในหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ Certified FL ประมาณ 250 – 300 คะแนน)
- คะแนนรวมที่ได้รับรางวัล ไม่ต่ำกว่า 300 คะแนน

เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

หมวด 1 การนำองค์การ

เจตนารมณ์ เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

- เป็นแบบอย่างที่ชัดเจนในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์ เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับสู่องค์การสมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหาและการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้แบบ real time

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- แผนฯ เพิ่มขีดความสามาถในการแข่งขัน สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
- แผนฯ คำนึง/วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสารถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานและการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิผล
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการและการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูลแต่ละระดับ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับเพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ปัญหาอย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

- มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอกเพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา
- มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือสร้างมาตรฐานใหม่

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศและปรับระบบทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมีตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เจตนารมณ์ เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสมรรถนะหลักขององค์การ
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

- มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ทีต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์ เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 ด้านพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ *
- การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
- การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ความพึงพอใจ *
- ความผูกพันและความร่วมมือ *
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ด้านประชารัฐ
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร *
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา *
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- ความก้าวหน้า
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ

- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก *
- จำนวน Best practice *
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลตัววัดร่วม *
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรมและการจัดการกระบวนการ

- การลดต้นทุน *
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล *
- ประสิทธิผลการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติ
- นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย

ขั้นตอนการประเมิน

	บริการภาครัฐ	การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	PMQA
- ประเมินตนเอง			✓
- ประเมินเอกสาร	✓	✓	
- จัดทำ Application			✓
- Site Visit	✓	✓	✓

การสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563

ผ่านระบบออนไลน์
ของสำนักงาน ก.พ.ร.

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

ปฏิทินการประเมินรางวัลประจำปี 2563

TPSA 4 ธ.ค 62 –14 ก.พ.63		TPSA พ.ค. - มิ.ย. 63	ส.ค. 63	ก.ย. 63
การมีส่วนร่วม 4 ธ.ค 62 –14 ก.พ.63		การมีส่วนร่วม พ.ค. - มิ.ย. 63	ส.ค. 63	ก.ย. 63
PMQA ธ.ค. 62 – ม.ค. 63	PMQA ก.พ. – มี.ค. 63	PMQA พ.ค. – ก.ค. 63	ส.ค. 63	ก.ย. 63

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทินการดำเนินการของรางวัล (PMQA) กรุณาไปศึกษาเพิ่มเติม

ช่องทางการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

รางวัลบริการภาครัฐ

โทรศัพท์ : 0 2356 9999 ต่อ 8964, 8965, 8969, 8820
Email : goodservice@opdc.go.th

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

โทรศัพท์ : 0 2356 9999 ต่อ 8959, 8829,8962,8849,897
Email : pmqa@opdc.go.th

รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

โทรศัพท์ : 0 2356 9999 ต่อ 8923, 8876, 8944, 8843
Email : pp2_opdc@opdc.go.th

สาขาร่วมใจแก้จน : กรุณาติดต่อ สำนักงาน ป.ย.ป.
โทรศัพท์ : 083-236-8778, 087-788-5319

พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE