หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัคร รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564



สารบัญ

รางวัลเลิศรัฐ	**2**
รางวัลบริการภาครัฐ	**2**
บทนำ	**3**
หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564	**5**
ประเภทรางวัล	5
เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	9
ระดับของรางวัล	14
เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล	15
กระบวนการตรวจประเมินรางวัล	16
ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	18
ภาคผนวก	**19**
แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมการบริการ	20
แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ	24
แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	28
แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	31
แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19	34
แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	38
แบบฟอร์มสมัครสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน	43

รางวัลเลิศรัฐ

เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง



ตราสัญลักษณ์

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่งหมายเลขหนึ่ง

ความหมาย

หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียระไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

รางวัลบริการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถสร้างขวัญกำลังใจ รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น



ตราสัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง
อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง	สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง	เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิต รวมทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) ได้จัดให้มีการมอบ **“รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน”** ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ 29 มกราคม 2547 เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้เปลี่ยนชื่อเป็น **“รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ”** และในปี พ.ศ. 2560 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุมครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2560 ได้มีมติเห็นชอบให้มี **“รางวัลเลิศรัฐ”** (Public Sector Excellence Awards : PSEA) และให้ปรับรางวัลต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นสาขาภายใต้รางวัลเลิศรัฐ โดยรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ปรับเป็น **“รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ”** ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีมติให้ปรับปรุงประเภทรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการ เพื่อให้รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลที่แสดงถึงความเป็นเลิศในแต่ละสาขา ประกอบด้วย (1) รางวัลเลิศรัฐ เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไข

การพิจารณาประกอบด้วย รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่น ครบทั้ง 3 สาขา ในปีเดียวกัน และรางวัลเลิศรัฐสาขา (Best of the Best) มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขานั้น ๆ โดยเรียกชื่อว่า “รางวัลเลิศรัฐ สาขา....” และ (2) รางวัลรายสาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ จึงเป็นรางวัลที่แสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 (Public Service Awards)

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทนวัตกรรมการบริการ ประเภทพัฒนาการบริการ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ ประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19 และประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ *ทั้งนี้ หนึ่งผลงานสามารถสมัครได้เพียงหนึ่งประเภทรางวัลเท่านั้น*

1. ประเภทนวัตกรรมการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการ ด้วยการนำนวัตกรรมที่เกิดจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งเป็นผลงานที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างชัดเจน

แบ่งประเภทของนวัตกรรมภาครัฐ ออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

(1) นวัตกรรมบริการ (services innovation) เป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือสร้างบริการใหม่ (new or improved service) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ และบริการ

(2) นวัตกรรมการส่งมอบบริการ (service delivery innovation) เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม (new or different way of providing a service)

(3) นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ (administrative or organizational innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนงานใหม่

(4) นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) เป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่

(5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง

(6) นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) เป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน (systemwide change/fundamental transformation) หรือส่งผลกระทบต่อการปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. ประเภทพัฒนาการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายได้

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

3. ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไม่เกิน 3 ปี

(2) สามารถขยายผลการให้บริการ ทั้งในเชิงแนวคิด นโยบาย หรือรูปแบบการดำเนินการตามมาตรฐานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่าไปในทุกหน่วยบริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร รวมไปถึงประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้

(4) หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัครในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ แต่เป็นหน่วยงานที่สามารถนำผลงานไปขยายผลได้ในทุกสาขาหรือทุกหน่วยพื้นที่ของตนเอง เช่น โรงพยาบาลเคยได้รับรางวัลในนามสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หากจังหวัดนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลได้ในทุกโรงพยาบาลในจังหวัด จังหวัดดังกล่าวสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ เป็นต้น

4. ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือการร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป และมีเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ต้องแสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล

5. ประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การจัดบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือยกระดับการให้บริการ ที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในการควบคุม/ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในเชิงรุกในการรองรับสถานการณ์โควิด 19 เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การคาดการณ์ การเตรียมความพร้อมด้านระบบ กลไก และบุคลากร รวมทั้งมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย

แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

(1) หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการควบคุม/ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโดยตรง

(2) หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามภารกิจในเชิงรุกให้ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลงานในภาพรวมขององค์กร โดยหน่วยงานสามารถสมัครได้ 1 ผลงานเท่านั้น (เป็นหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และจังหวัด) หน่วยงานที่ส่งสมัครต้องเป็นเจ้าภาพหลัก และมีบทบาทในการดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงและดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

(3) มีผลผลิตและผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ ที่แสดงถึงประโยชน์ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับ

6. ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการบริการที่ช่วยยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้แก่ การยกเลิกข้อกำหนดในกฎหมาย กฎ ที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ ลดระยะเวลาการให้บริการ มีการพัฒนานวัตกรรมการใช้เทคโนโลยี (e-Services) เพื่อการบริการและแสดงให้เห็นว่าลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการอนุมัติ อนุญาต ของประชาชนให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกลง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนี้

(1.1) การแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ
(1.2) การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน
(1.3) การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม
(1.4) การลดขั้นตอนการให้บริการ
(1.5) การลดระยะเวลาการให้บริการ
(1.6) การชำระค่าธรรมเนียมแทนการขออนุญาต
(1.7) การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์
(1.8) อื่น ๆ

(2) เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - เดือนมิถุนายน 2564

<u>หมายเหตุ</u> ***ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เปิดรับสมัครระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2564***

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ได้แก่

1. ประเภทนวัตกรรมการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุว่าประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด) พร้อมทั้งแสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		20
	2. ผลงานบริการที่พัฒนาขึ้นจัดอยู่ในนวัตกรรมประเภทใด มีจุดเด่นและความแตกต่างอย่างไรที่แสดงให้เห็นว่าผลงานนี้เป็นสิ่งใหม่หรือเป็นการพัฒนาต่อยอด และสามารถกระตุ้นหรือดึงดูดความสนใจผู้ใช้บริการได้อย่างไร	
	3. อธิบายเกี่ยวกับผลงาน แนวคิดการพัฒนาและการนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา	
	4. อธิบายขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา และระบุว่ามีความแตกต่างจากก่อนการพัฒนาอย่างไร (ข้อ 1)	
	5. มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	6. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ โดยแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสร้างความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญอย่างไร พร้อมยกตัวอย่าง	
	7. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง	
	8. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก และจากประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือไม่ และผลการประเมินเป็นอย่างไร รวมทั้ง มีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นอย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	9. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และวางแผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร	
	10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	
คะแนนเต็ม		100

คะแนนพิเศษ ผลงานที่ได้รับหรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร ได้รับคะแนนพิเศษเพิ่ม 5 คะแนน

2. ประเภทพัฒนาการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย คำถามและสัดส่วนคะแนน ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุว่าประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด) รวมถึงแสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		20
	2. อธิบายเกี่ยวกับผลงาน แนวคิดการพัฒนาและการนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา 3. อธิบายขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา และระบุว่ามีความแตกต่างจากเดิมก่อนการพัฒนาอย่างไร (ข้อ 1) หากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ให้ระบุว่านำเทคโนโลยีมาใช้กับผลงานอย่างไร 4. มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	5. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ	
	6. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง	
	7. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก และจากประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือไม่ และผลการประเมินเป็นอย่างไร	
	8. มีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นอย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	9. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และวางแผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร	
	10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	
คะแนนเต็ม		100

3. ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล	
	2. อธิบายกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่	
	3. อธิบายกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่	
	4. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	5. แสดงข้อมูลจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้**ครอบคลุม**ทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ (การขยายผล เป็นไปได้ทั้งการขยายผลในหน่วยงานสาขาและในระดับพื้นที่)	
	6. แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน สถิติการเข้าถึงบริการของประชาชน เป็นต้น	
	7. สรุปบทเรียน (Lesson Learn) ว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากการดำเนินโครงการ และจะนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่น ๆ ในอนาคตได้อย่างไร	
คะแนนเต็ม		100

4. ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. ระบุสภาพปัญหาและวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การริเริ่มของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันเพื่อการบริการของหน่วยงาน และผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางานดังกล่าวคือใคร	
	2. แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิค ก่อนดำเนินการ และหลังที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลอย่างครบวงจร ที่อาจครอบคลุมถึงระบบการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือยกระดับกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป ที่ส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่าย (User Friendly) ต่อผู้รับบริการ	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	3. แสดงผลผลิตและผลลัพธ์ของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ครอบคลุมและสะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ	
	4. อธิบายและแสดงผลลัพธ์ของความคุ้มค่าในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในมิติที่เกี่ยวข้อง (เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง)	
	5. อธิบายถึงผลกระทบของการปรับปรุงการบริการว่ามีความสำเร็จในระดับใด (ระดับพื้นที่ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ) และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดระยะเวลา ขั้นตอน ในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต อย่างไร	
	6. อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาและต่อยอดงานบริการดังกล่าวให้ยั่งยืน	
คะแนนเต็ม		100

5. ประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19 มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย คำถาม และสัดส่วนคะแนน ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่หน่วยงาน/ประชาชนเผชิญในช่วงสถานการณ์โควิด 19 2. ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการและการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลกระทบในระดับใด (ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ เป็นใคร จำนวนเท่าใด)	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	3. แสดงวิธีการบริหารจัดการหรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการและการทำงานในเชิงรุกที่มีความต่อเนื่อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ในการควบคุม/ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 4. อธิบายการวางแผน การคาดการณ์ การเตรียมความพร้อมด้านระบบ กลไก และบุคลากรอย่างไร รวมทั้ง มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI Big Data Blockchains และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการพยากรณ์ผลลัพธ์อย่างไร 5. โปรดระบุบทบาทของหน่วยงานและบทบาทของกลุ่มหรือภาคส่วนอื่นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร (แสดงให้เห็นทั้ง Value Chain และแสดงบทบาทในการดำเนินการเป็นหลักไม่น้อยกว่าร้อยละ 70) 6. อธิบายการสร้างการรับรู้เข้าใจไม่ให้เกิดความตระหนก และสร้างความตระหนักในการให้ความร่วมมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		50
	7. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ	
	8. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	9. มีแผนการดำเนินการสำหรับการป้องกันในอนาคต และการสร้างความต่อเนื่องในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างยั่งยืนอย่างไร	
	10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	
คะแนนเต็ม		100

6. ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีประเด็นการประเมิน ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
ผลผลิต		50
	1. ผลผลิตจากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน 1.1 การแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ 1.2 การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน 1.3 การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม 1.4 การลดขั้นตอนการให้บริการ 1.5 การลดระยะเวลาการให้บริการ 1.6 การชำระค่าธรรมเนียมแทนการขออนุญาต 1.7 การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ 1.8 อื่น ๆ	
ผลลัพธ์		50
	2. ผลลัพธ์จากการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	
คะแนนเต็ม		100

ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

(1) ระดับดีเด่น จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป

(2) ระดับดี จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 90 คะแนน

เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานของรัฐทุกประเภท ได้แก่ ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ๆ สามารถสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ได้ทุกประเภทรางวัล โดยแต่ละหน่วยงานสามารถสมัครได้หลายผลงาน ในขณะเดียวกัน หน่วยงานส่วนภูมิภาค สามารถสมัครผ่านส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่าที่เป็นต้นสังกัดของหน่วยงาน หรือจังหวัดที่หน่วยงานตั้งอยู่ก็ได้ ทั้งนี้ กรณีผลงานที่เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงานในจังหวัด ควรสมัครในนามของจังหวัด

วิธีการสมัคร

หน่วยงานสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ 2 รูปแบบ ดังนี้

(1) หน่วยงานสมัครด้วยตนเอง โดยการจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด (ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.) และส่งผ่านระบบออนไลน์ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 (ยกเว้น ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ ความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4) ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น ทั้งนี้ หน่วยงานผู้สมัครไม่ต้องทำหนังสือนำส่ง แต่การสมัครต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบออนไลน์

(2) ผู้ตรวจราชการกระทรวง เสนอผลงานเข้าสมัคร โดยผู้ตรวจราชการของทุกกระทรวงสามารถคัดเลือกผลงานในความรับผิดชอบ เสนอเข้าสมัครขอรับรางวัลโดยไม่ต้องเลือกประเภทรางวัล (คณะทำงานตรวจประเมินเป็นผู้พิจารณาประเภทรางวัล) ทั้งนี้ผู้ตรวจราชการฯ 1 ท่าน สามารถเสนอได้ 1 ผลงานโดยเสนอรายละเอียดของผลงาน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบออนไลน์ (วิธีการเสนอผลงานโปรดศึกษาจากคู่มือการใช้ระบบฯ)

หมายเหตุ ทุกแบบฟอร์มเป็นการ Download ไฟล์ (Word) ไปกรอกข้อมูลและนำกลับมา Upload เข้าระบบ (กรุณากรอกแบบฟอร์มให้ครบถ้วนสมบูรณ์)

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอไปเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ในขั้นตอนที่ 1 โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ผลงานใดได้คะแนนตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมินที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 2 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งเป็นทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

- ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 80 คะแนน แต่ไม่ถึง 90 คะแนน จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี
- ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป และ/หรือ สัมภาษณ์ผ่านวีดิทัศน์ทางไกล (VDO Conference)

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการยืนยันผลการกลั่นกรองของผลงาน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 3 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี พิจารณาจากข้อมูลที่ส่งมาเพิ่มเติม หากข้อมูลสนับสนุนให้ผลงานได้รับการพิจารณาเพิ่มคะแนน โดยมีคะแนนรวมตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป ผลงานจะได้รับการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) แต่หากข้อมูลไม่เพียงพอให้เพิ่มคะแนนได้ จะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลในระดับดีเช่นเดิม

(2) ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดีเด่น จะได้รับการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ และ/หรือ สัมภาษณ์ผ่านวีดีโอทางไกล (VDO Conference) โดยผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น ทั้งนี้ ในกรณีประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ จะเป็นการตรวจโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ขั้นตอนที่ 5 : เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐอนุมัติรางวัล

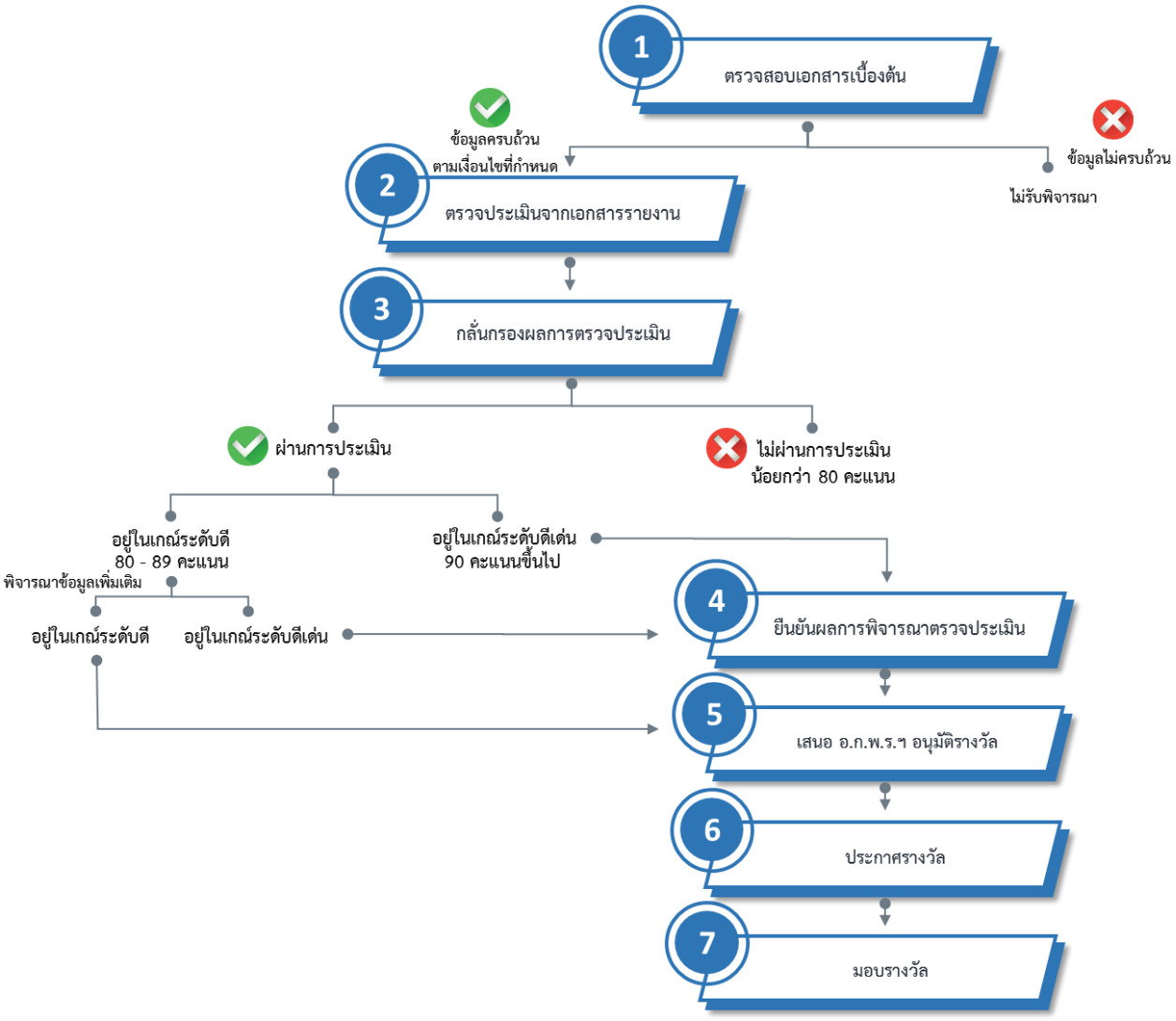
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล ทั้งนี้ การพิจารณาของ อ.ก.พ.ร ถือเป็นที่สิ้นสุด

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัล ประจำปี พ.ศ. 2564



ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564

วันเดือนปี	กิจกรรม
21 ธันวาคม 2563	**ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ**
23 ธันวาคม 2563 – 23 กุมภาพันธ์ 2564	**เปิดรับสมัครรางวัลทุกประเภทรางวัล ยกเว้นประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**
มีนาคม 2564	**ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)**
เมษายน 2564	**คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ กลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)**
เมษายน 2564	**เสนอผลการกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ**
พฤษภาคม 2564	**ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรกผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.**
พฤษภาคม – มิถุนายน 2564	**ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)**
1 มิถุนายน 2564	**เปิดรับสมัครรางวัล ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**
30 มิถุนายน 2564	**ปิดรับสมัครรางวัล ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**
กรกฎาคม 2564	**เสนอผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review) ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ**
สิงหาคม 2564	**ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.**
กันยายน 2564	**พิธีมอบรางวัล ประจำปี พ.ศ. 2564**

<u>หมายเหตุ</u> ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 อาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564

- แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
- แบบฟอร์มสมัครยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19
- แบบฟอร์มสมัครยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

☐ เป็นผลงานการให้บริการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)

- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ประเภทนวัตกรรมที่ส่งสมัคร (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามประเภทของผลงานที่ส่งสมัคร 1 ประเภท)

☐ นวัตกรรมบริการ เป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือสร้างบริการใหม่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ และบริการ

☐ นวัตกรรมการส่งมอบบริการ เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม

☐ นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนงานใหม่

☐ นวัตกรรมทางความคิด เป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหา หนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่

☐ นวัตกรรมเชิงนโยบาย เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง

☐ นวัตกรรมเชิงระบบ เป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

.....(สรุปย่อผลงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การระบุปัญหา แนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ).....

มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุว่าประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด) รวมถึงแสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิมก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ

2. ผลงานที่พัฒนาขึ้นจัดอยู่ในนวัตกรรมประเภทใด มีจุดเด่นและความแตกต่างอย่างไรที่แสดงให้เห็นว่าผลงานนี้ไม่เคยมีหน่วยงานใดดำเนินการมาก่อน และสามารถกระตุ้นหรือดึงดูดความสนใจผู้ใช้บริการได้อย่างไร

.....

.....

.....

3. อธิบายเกี่ยวกับผลงาน แนวคิดการพัฒนาและการนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

4. อธิบายขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา และระบุว่ามีความแตกต่างจากเดิมก่อนการพัฒนาอย่างไร (ข้อ 1)

.....

.....

.....

5. มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

6. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ โดยแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสร้างความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญอย่างไร พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

7. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

8. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก และจากประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือไม่ และผลการประเมินเป็นอย่างไร รวมทั้งมีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

9. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และวางแผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร

.....

.....

.....

10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

.....

.....

.....

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

☐ ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

☐ ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)
- ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด.....
.....

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

.....(สรุปย่อผลงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การระบุปัญหา แนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ).....

มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด) รวมถึงแสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิมก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ

2. อธิบายเกี่ยวกับผลงาน แนวคิดการพัฒนาและการนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

3. อธิบายขั้นตอน/กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา และระบุว่ามีความแตกต่างจากก่อนการพัฒนาอย่างไร (ข้อ 1) หากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ให้ระบุว่านำเทคโนโลยีมาใช้กับผลงานอย่างไร

.....

.....

.....

4. มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

5. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ

.....

.....

.....

6. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

7. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก และจากประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือไม่ และผลการประเมินเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

8. มีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

9. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และวางแผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ อย่างไร

.....

.....

.....

10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

.....

.....

.....

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา √ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

☐ เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับ “ดีเด่น” ไม่เกิน 3 ปี (ปี พ.ศ. 2561 – 2563)
- ชื่อผลงาน..... .....
- ประเภทรางวัล..... ประจำปี พ.ศ. .....

☐ สามารถขยายผลการให้บริการตามมาตรฐานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่าไปในทุกหน่วยบริการสาขาหรือทุกพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี
- เริ่มขยายผลเมื่อ..... .....

☐ เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้

☐ เป็นผลงานที่สามารถแสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น) รวมถึงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 2 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

.....(สรุปย่อผลงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การระบุปัญหา แนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มิติที่ 1 กระบวนการดำเนินการที่ดี

1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล

.....

.....

.....

2. อธิบายกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่

.....

.....

.....

3. อธิบายกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่

.....

.....

.....

4. อธิบายกระบวนการหรือวิธีการที่ได้พัฒนาเพิ่มเติมจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ถ้ามี)

.....

.....

.....

มิติที่ 2 ผลผลิต/ผลลัพธ์ ที่เป็นรูปธรรม

5. แสดงข้อมูลจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ให้เห็นว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้**ครอบคลุม**ทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ (การขยายผล เป็นไปได้ทั้งการขยายผลในหน่วยงานสาขาและในระดับพื้นที่)

.....

.....

.....

6. แสดงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน สถิติการเข้าถึงบริการของประชาชน เป็นต้น

.....

.....

.....

7. สรุปบทเรียน (Lesson Learn) ว่าหน่วยงานได้เรียนรู้อะไรจากการดำเนินโครงการ และจะนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการอื่น ๆ ในอนาคตได้อย่างไร

.....

.....

.....

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา √ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

☐ เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป
(ระบุชื่อหน่วยงาน .....)

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า

☐ มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบดิจิทัล
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 2 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 6 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

.....(สรุปย่อผลงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การระบุปัญหา แนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน)

1. ระบุสภาพปัญหาและวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การริเริ่มของการบูรณาการ/เชื่อมโยง ข้อมูลร่วมกันเพื่อการบริการของหน่วยงาน และผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางานดังกล่าวคือใคร

.....

.....

.....

2. แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/เทคนิค ก่อนดำเนินการ และหลังที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัลอย่างครบวงจร ที่อาจครอบคลุมถึงระบบการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือยกระดับกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป ที่ส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่าย (User Friendly) ต่อผู้รับบริการ *(ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นต้องเป็นระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยที่ทางราชการกำหนดหรือมาตรฐานสากล)*

.....

.....

.....

มิติที่ 2 ผลลัพธ์/ ผลสัมฤทธิ์ (60 คะแนน)

3. แสดงผลผลิตและผลลัพธ์ของการบูรณาการ/เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ครอบคลุมและสะท้อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบริการ (ตามข้อ 1)

.....

.....

.....

4. อธิบายและแสดงผลลัพธ์ของความคุ้มค่าในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในมิติที่เกี่ยวข้อง (เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง) *(เช่น จำนวนหรือสัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนางาน การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของผู้รับบริการ การลดต้นทุนการบริการ เป็นต้น)*

.....

.....

.....

5. อธิบายถึงผลกระทบของการปรับปรุงการบริการว่ามีความสำเร็จในระดับใด (ระดับพื้นที่ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ) และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดระยะเวลา ขั้นตอน ในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต อย่างไร

.....

.....

.....

6. อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาและต่อยอดงานบริการดังกล่าวให้ยั่งยืน

.....

.....

.....

แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา √ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

☐ 1. เป็นผลงานการจัดบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการพัฒนาการให้บริการ ที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ในการควบคุม

☐ 2. ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในเชิงรุกในการรองรับสถานการณ์โควิด 19

☐ เป็นผลงานที่หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการหลักไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงและดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

.....(สรุปย่อผลงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การระบุปัญหา แนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ).....

มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่หน่วยงานเผชิญในช่วงสถานการณ์โควิด 19

.....

.....

.....

2. ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการและการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลกระทบในระดับใด (ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

.....

.....

.....

มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ

3. แสดงวิธีการบริหารจัดการหรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในเชิงรุก ที่มีความต่อเนื่อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ในการควบคุม/ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19

.....

.....

.....

4. อธิบายการวางแผน การคาดการณ์ การเตรียมความพร้อมด้านระบบ กลไก และบุคลากรอย่างไร รวมทั้งมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI Big Data Blockchains และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการพยากรณ์ผลลัพธ์อย่างไร

.....

.....

.....

5. โปรดระบุบทบาทของหน่วยงานและบทบาทของกลุ่มหรือภาคส่วนอื่นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร (แสดงให้เห็นทั้ง Value Chain และแสดงบทบาทในการดำเนินการเป็นหลักไม่น้อยกว่าร้อยละ 70)

.....

.....

.....

6. อธิบายการสร้างการรับรู้เข้าใจไม่ให้เกิดความตระหนก และสร้างความตระหนักในการให้ความร่วมมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19

.....

.....

.....

มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

7. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ

.....

.....

.....

8. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

9. มีแผนการดำเนินการสำหรับการป้องกันในอนาคต และการสร้างความต่อเนื่องในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างไร

.....

.....

.....

10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

.....

.....

.....

แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา √ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

☐ เป็นผลการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการอนุมัติ อนุญาต ของประชาชนให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกลง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ

☐ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - เดือนมิถุนายน 2564
- ดำเนินการเมื่อ.....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

.....(สรุปย่อผลงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ การระบุปัญหา แนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ).....

ส่วนที่ 1 สรุปการดำเนินการในภาพรวม

กรุณา √ ในช่องสี่เหลี่ยมตามให้ครบถ้วนตามรูปแบบการดำเนินการของหน่วยงาน

หน่วยงาน	รูปแบบการดำเนินการ								
	การแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ	การยกเลิก/ลด สำเนาเอกสาร ที่ทางราชการ ออกให้ จาก ประชาชน	การยกเลิก/ ลด ค่าธรรมเนียม	การลด ขั้นตอน การให้บริการ	การลด ระยะเวลา การให้บริการ	การชำระ ค่าธรรมเนียม แทนการขอ อนุญาต	การพัฒนา รูปแบบ การให้บริการ แบบ อิเล็กทรอนิกส์	อื่น ๆ	รวม
.....									

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการในภาพรวม

ลำดับ	รูปแบบการดำเนินการ	จุดเด่นในการดำเนินการ	ผลผลิตจากการดำเนินการ	ผลลัพธ์จากการดำเนินการ
1. การแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ				
1.				
2.				
...				
2. การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน				
1.				
2.				
...				
3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม				
1.				
...				
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ				
1.				
...				
5. การลดระยะเวลาการให้บริการ				
1.				

ลำดับ	รูปแบบการดำเนินการ	จุดเด่นในการดำเนินการ	ผลผลิตจากการดำเนินการ	ผลลัพธ์จากการดำเนินการ
...				
6. การชำระค่าธรรมเนียมแทนการขออนุญาต				
1.				
...				
7. การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์				
1.				
...				
8. อื่น ๆ				
1.				
...				

แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้เสนอรายชื่อผลงาน

ชื่อ-นามสกุล : .....

ตำแหน่ง : .....

สังกัด : .....

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลงานที่เสนอ

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน : .....

ตำแหน่ง : ..... สำนัก/กอง : .....

เบอร์โทรศัพท์ : ..... เบอร์โทรศัพท์มือถือ : .....

e – Mail : .....

สรุปเนื้อหาผลงานโดยสังเขป

โปรดสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary) โดยมีความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ โดยเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินการ และผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงนาม

(.....)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง.....

Good Governance for Better Life



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร 0 2356 9999 www.opdc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ nr1200@opdc.go.th