



คลินิกรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

ประจำปี 2565



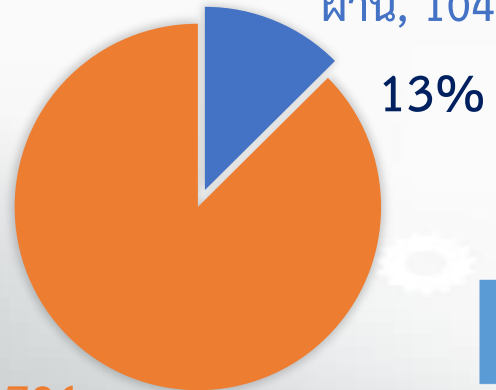
โดย นางปานจิต จินตากุล  
ผู้ทรงคุณวุฒิและคณะทำงานรางวัลบริการภาครัฐ

วันที่ 22 ธันวาคม 2564 เวลา 13.30 น. 1



# สถิติภาพรวมการสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ปี 2564

ส่ง 828 ผลงาน

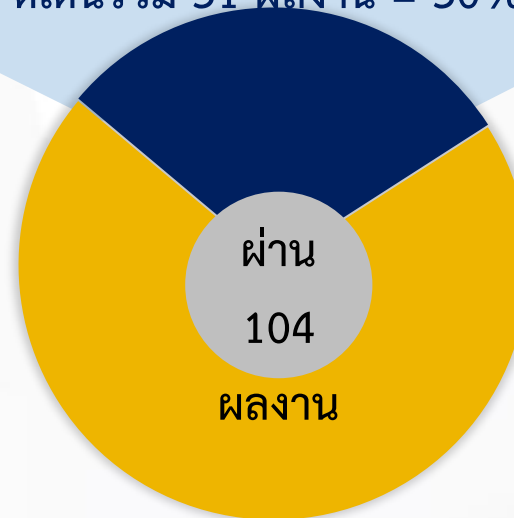


ไม่ผ่าน, 724

87%



ดีเด่นรวม 31 ผลงาน = 30%



- นวัตกรรม
- พัฒนา
- ขยายผล
- บูรณาการ
- โควิด 19
- อำนวยความสะดวก

ดี 73 ผลงาน = 70%



ระดับดี



# ข้อค้นพบจากการถอดบทเรียนผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ

## 4 ผสานความร่วมมือ

เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้าง  
ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคประชา  
สังคม ชุมชน และภาคเอกชน

## 5 ผลลัพธ์เชิงประจักษ์

สามารถระบุผลลัพธ์ที่ชัดเจน  
มีข้อมูลสถิติเชิงประจักษ์

## 6 ต้นแบบขยายผล

สามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือเป็น  
ต้นแบบในการดำเนินงานขยาย  
ผลในพื้นที่อื่นได้

## 7 สอดคล้อง SDGs

แนวทางการดำเนินงานสอดคล้อง  
กับวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน 2030  
(2030 Agenda)

## 3 มี Big Impacts

สร้างผลลัพธ์เชิงบวก ที่มี Impacts และ  
ตอบสนองต่อปัญหาที่ระบุไว้ได้

## 2 ใส่ใจเทคโนโลยี

ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยี  
มาใช้ในการทำงานหรือการให้บริการ

## 1 โดดเด่นไม่เหมือนใคร

ผลงานมีความโดดเด่น  
มากกว่าการดำเนินงานตามปกติ





# ปัจจัยที่ทำให้ผลงานไม่ผ่านการประเมิน



01

เป็นการดำเนินการตามภารกิจปกติ  
ไม่แสดงถึงความโดดเด่นอย่างเป็นที่ประจักษ์

02

นวัตกรรมที่พัฒนายังไม่สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการดีขึ้น  
จากเดิมอย่างก้าวกระโดด หรือผลงานยังไม่มี Impact อย่างชัดเจน  
หรือยังไม่สะท้อนให้เห็นผลกระทบในวงกว้าง

03

การเขียนใบสมัครไม่ชัดเจน ไม่สามารถตอบโจทย์ตามเกณฑ์  
ของรางวัลในประเภทนั้นๆ ได้

04

ผลผลิตผลลัพธ์ไม่ชัดเจน หรือไม่มีสถิติที่แสดงผลอย่างเป็นรูปธรรม  
รวมถึง ไม่ตอบโจทย์ของปัญหาที่ต้องการแก้ไข

05

ผลงานไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของรางวัลฯ เช่น ส่งช้า  
ระยะเวลาการดำเนินการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

06

ผลงานไม่ได้ใช้สำหรับการให้บริการ แต่เป็นผลงาน  
พัฒนากระบวนการภายในของหน่วยงาน



# ข้อเสนอแนะสำหรับการส่งผลงาน

1 เลือกผลงาน  
ที่ส่งผลกระทบต่อ  
ผู้รับบริการสูง /  
มีความโดดเด่น/เป็น  
ที่ประจักษ์

2 เลือกผลงาน  
ให้สอดคล้อง  
ตรงกับประเภท  
รางวัล

3 การเขียนคำตอบ  
ควรเรียงลำดับ  
เรื่องราวและ  
ใช้ภาษาที่เข้าใจ  
ง่าย

4 ไม่เขียนข้อความ  
วกวนและ  
ซ้ำไปซ้ำมา

5 ตอบคำถามให้ตรง  
ประเด็น โดยแสดง  
ข้อเท็จจริงที่เป็น  
ตัวอย่าง/ตัวเลข/  
สถิติสนับสนุน

6 สรุปเรื่องราว  
ให้ชัดเจนโดย  
อาจใช้ผัง  
ภาพประกอบ

7 อธิบาย  
/เปรียบเทียบ  
ผลงานก่อน/หลัง

8 ระบุเป้าหมาย  
ชัดเจนและ  
แสดงผลลัพธ์ที่  
สอดคล้องกัน



# รางวัลบริการภาครัฐ

ประเภทรางวัลแบ่งเป็น 6 ประเภท



การสร้างนวัตกรรมมาประยุกต์  
ใช้ในการพัฒนาผลงาน/  
การให้บริการ ทำให้การบริการดีขึ้น  
กว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด

การพัฒนาการให้บริการส่งผล  
ให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ  
เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อ  
ประชาชนในวงกว้าง หรือแก้ไขปัญหา  
ความเดือดร้อนของประชาชนได้

การนำผลงานที่ได้รับรางวัล ระดับดีเด่น  
ไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ ไม่น้อย  
กว่าร้อยละ 80 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ  
และควบคุมมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ใน  
ระดับเดียวกัน หรือไปต่อยอดขยายผลการ  
ดำเนินการในเชิงคุณภาพ

นวัตกรรม  
การบริการ

1

พัฒนา  
การบริการ

2

ขยายผลมาตรฐาน  
การบริการ

3

ยกระดับการอำนวยความสะดวก  
ในการให้บริการ

6

การบริการ  
ที่ตอบสนอง  
ต่อสภาวะวิกฤต

5

บูรณาการข้อมูล  
เพื่อการบริการ

4

ยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวก  
ให้แก่ประชาชนได้แก่ การยกเลิกข้อกำหนดในกฎหมายกฎ  
ที่ไม่จำเป็นลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการให้บริการ มีการพัฒนา  
นวัตกรรม การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งส่งผลให้  
การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย

การรับมือต่อสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/  
สถานการณ์ภัยพิบัติ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
โดยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในเชิงรุกหรือการ  
ให้บริการรูปแบบใหม่ มีการนำระบบบริการ  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือเทคโนโลยีดิจิทัลมา  
ใช้ในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจาก  
การทำงานร่วมกัน ในการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน  
ข้อมูล ระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการ  
ให้บริการในรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งการบูรณาการ  
กระบวนการทำงานให้เกิดรูปแบบการให้บริการ  
หรือทำงานแทนกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ





# ประเภทนวัตกรรมบริการ

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ	
	<input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	
		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
<b>มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)</b>		
1. ที่มา/ต้นเหตุของปัญหา	<input type="checkbox"/> ปัญหาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ของหน่วยงานเอง <input type="checkbox"/> ปัญหาจากการร้องเรียนของผู้รับบริการซ้ำบ่อยครั้ง (อธิบายพร้อมระบุจำนวนที่แสดงให้เห็นถึงความถี่ของการร้องเรียน และอธิบายสภาพปัญหาที่ทำให้เกิดการร้องเรียนให้ชัดเจน)	
2. ขอบเขตหรือผลกระทบของปัญหา	<input type="checkbox"/> ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ (อธิบายการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเชิงลบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไร) <input type="checkbox"/> ส่งผลกระทบต่อเมือง/สังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ในระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ	
3. ความท้าทายของปัญหา	<input type="checkbox"/> เป็นปัญหาที่สะสม และ/หรือใช้ระยะเวลาในการแก้ไขมายาวนาน <input type="checkbox"/> มีขั้นตอน/วิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการพัฒนาผลงาน เช่น การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ต้องมีการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผลงาน เป็นต้น	
4. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาผลงาน	<input type="checkbox"/> เพื่อปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ลดรอบหรือระยะเวลาการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการให้บริการ เป็นต้น <input type="checkbox"/> เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ เช่น สร้างรายได้ สร้างความมั่นคง ปลอดภัย ลดค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพชีวิต เป็นต้น	
<b>มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)</b>		
5. การริเริ่มพัฒนาผลงานและการนำไปใช้แก้ไขปัญหา (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/> พัฒนาต่อยอดจากนวัตกรรมหรืองานบริการที่หน่วยงานเคยมีอยู่แล้ว <input type="radio"/> พัฒนาต่อยอดจากนวัตกรรมของหน่วยงานอื่นที่ประสบความสำเร็จและเป็นนวัตกรรมใหม่ของหน่วยงาน <input type="radio"/> พัฒนาขึ้นใหม่/ริเริ่มโดยหน่วยงานเอง โดยที่ไม่เคยมีมาก่อนภายในหน่วยงาน และไม่ซ้ำกับนวัตกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศ	
6. หลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบ พัฒนา ผลงาน	<input type="checkbox"/> การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเสี่ยงในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ <input type="checkbox"/> การออกแบบ พัฒนาผลงาน มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และ/หรือ สามารถตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ	
7. วิธีการพัฒนาผลงาน (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/> พัฒนาโดยการนำหลายภาคส่วนมามีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (ระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่เข้าร่วม) <input type="radio"/> พัฒนาโดยใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเองทุกขั้นตอนจนสำเร็จ ประกอบด้วย การวิจัย ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ติดตามประเมินผล	





# ประเภทนวัตกรรมบริการ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
	<input type="radio"/> พัฒนาโดยหน่วยงานบางส่วน จ้างที่ปรึกษา/จ้างเหมาบริการบางส่วน และภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ (ระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของผู้ร่วมดำเนินการพัฒนา) <input type="radio"/> พัฒนาโดยการจ้างที่ปรึกษา/จ้างเหมาบริการมาดำเนินการทุกขั้นตอน ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน	
8. ความยุ่งยากซับซ้อนของกระบวนการพัฒนาผลงาน	<input type="checkbox"/> การพัฒนาผลงานมีหลายขั้นตอน มีความยุ่งยากซับซ้อน (อธิบายโดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart)	
9. การนำผลงานไปสู่การปฏิบัติ	<input type="checkbox"/> กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา มีความแตกต่างจากเดิม (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน โดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart) <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ <input type="checkbox"/> มีแนวทางการควบคุมคุณภาพผลงานที่ได้พัฒนาขึ้น <input type="checkbox"/> มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ผลงานให้กับกลุ่มผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ	
10. การจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/> ได้รับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรแล้ว และยังไม่หมดอายุ <input type="radio"/> อยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร <input type="radio"/> ผลงานมีลักษณะที่ไม่เข้าเงื่อนไขการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร ตามพระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	
<b>มิติที่ 3 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)</b>		
11. การประเมินผลผลิตจากการดำเนินการที่สะท้อนประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือสำหรับการประเมินผลการดำเนินการ ที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหา หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์ <input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหาตามวัตถุประสงค์ หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์ (อธิบายโดยระบุตัวเลขเชิงสถิติที่ชัดเจน)	
12. การประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ ได้มากน้อยอย่างไร เช่น ความสำเร็จต่อสัดส่วนของกลุ่มผู้รับบริการ ความสำเร็จในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ทั้งในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ <input type="checkbox"/> มีผลการวัดความคุ้มค่าของการพัฒนานวัตกรรม <input type="checkbox"/> มีผลการวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อผลงานที่พัฒนาขึ้นที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสร้างความประทับใจและความสนใจ โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง	





# ประเภทนวัตกรรมบริการ (ต่อ)

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
	<input type="checkbox"/>	มีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลงานที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าการบริการรูปแบบเดิม จากหน่วยงานภายนอกที่เชื่อถือได้
	<input type="checkbox"/>	มีผลการประเมินนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น ที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงผลการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลังการพัฒนานวัตกรรม
13. ผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศ	<input type="checkbox"/>	มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น
องค์ประกอบที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)		
14. การถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผล (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด หน่วยงานภายนอก และมีการขยายผลไปยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่น นอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้ว
	<input type="radio"/>	มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด หน่วยงานภายนอก เพื่อการต่อยอด หรือการขยายผลในอนาคต
	<input type="radio"/>	มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ และมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด
	<input type="radio"/>	มีการจัดทำแผนในการต่อยอด หรือการขยายผลนวัตกรรมนี้ในอนาคต
15. ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ	<input checked="" type="checkbox"/>	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว





# ประเภทพัฒนาการบริการ

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	
		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
<b>มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)</b>		
1. ที่มา/ต้นเหตุของปัญหา	<input type="checkbox"/>	ปัญหาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ของหน่วยงานเอง
	<input type="checkbox"/>	ปัญหาจากการร้องเรียนของผู้รับบริการซ้ำบ่อยครั้ง (อธิบายพร้อมระบุจำนวนที่แสดงให้เห็นถึงความถี่ของการร้องเรียน และอธิบายสภาพปัญหาที่ทำให้เกิดการร้องเรียนให้ชัดเจน)
2. ขอบเขตหรือผลกระทบของปัญหา	<input type="checkbox"/>	ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ (อธิบายการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเชิงลบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไร)
	<input type="checkbox"/>	ส่งผลกระทบต่อเมือง/สังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ในระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ
3. ความท้าทายของปัญหา	<input type="checkbox"/>	เป็นปัญหาที่สะสม หรือใช้ระยะเวลาในการแก้ไขมายาวนาน
	<input type="checkbox"/>	มีขั้นตอน/วิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการพัฒนาผลงาน เช่น การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ต้องมีการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผลงาน เป็นต้น
4. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาผลงาน	<input type="checkbox"/>	เพื่อปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ลดรอบหรือระยะเวลาการให้บริการ ลดความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ
	<input type="checkbox"/>	เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ เช่น สร้างรายได้ สร้างความมั่นคง ปลอดภัย ลดค่าใช้จ่าย ยกย่องคุณภาพชีวิต เป็นต้น
<b>มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)</b>		
5. การริเริ่มพัฒนาผลงานและการนำไปใช้แก้ไขปัญหา (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	พัฒนาต่อยอดจากงานบริการที่หน่วยงานเคยมีอยู่แล้ว
	<input type="radio"/>	พัฒนาต่อยอดจากงานบริการของหน่วยงานอื่นที่ประสบความสำเร็จและเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ของหน่วยงาน
	<input type="radio"/>	พัฒนาขึ้นใหม่/ริเริ่มโดยหน่วยงานเอง โดยที่ไม่เคยมีมาก่อนภายในหน่วยงาน และไม่ซ้ำกับรูปแบบงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศ
6. หลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบ พัฒนา ผลงาน	<input type="checkbox"/>	การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ
	<input type="checkbox"/>	การออกแบบ พัฒนาผลงาน มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และ/หรือ สามารถตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ
7. วิธีการพัฒนาผลงาน (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	พัฒนาโดยการนำหลายภาคส่วนมามีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (ระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่เข้าร่วม)
	<input type="radio"/>	พัฒนาโดยการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเองทุกขั้นตอนจนสำเร็จ ประกอบด้วย การวิจัย ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ติดตามประเมินผล





# ประเภทพัฒนาการบริการ (ต่อ)

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
	<input type="radio"/> พัฒนาโดยหน่วยงานบางส่วน ชำรงที่ปรึกษา/จ้างเหมาบริการบางส่วน และภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ (ระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของผู้ร่วมดำเนินการพัฒนา) <input type="radio"/> พัฒนาโดยการจ้างที่ปรึกษา/จ้างเหมาบริการมาดำเนินการทุกขั้นตอน ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน	
8. ความยุ่งยากซับซ้อนของกระบวนการพัฒนาผลงาน	<input type="checkbox"/> การพัฒนาผลงานมีหลายขั้นตอน มีความยุ่งยากซับซ้อน (อธิบายโดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart)	
9. การนำผลงานไปสู่การปฏิบัติ	<input type="checkbox"/> กระบวนการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา มีความแตกต่างจากเดิม (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน โดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart เพื่อให้เข้าใจง่าย)	
	<input type="checkbox"/> มีการพัฒนาบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการด้วยบริการใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ	
	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่	
	<input type="checkbox"/> มีแนวทางการควบคุมคุณภาพผลงานที่ได้พัฒนาขึ้น	
	<input type="checkbox"/> มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ ผลงานที่ได้พัฒนาขึ้นให้กับกลุ่มผู้รับบริการ ที่มีประสิทธิภาพ	
มิติที่ 3 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)		
10. การประเมินผลผลิตจากการดำเนินการที่สะท้อนประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ นำเชื่อถือสำหรับการประเมินผลการดำเนินการที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหา หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหาตามวัตถุประสงค์หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์ (อธิบายโดยระบุตัวเลขเชิงสถิติที่ชัดเจน)	
11. การประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ ได้มากน้อยอย่างไร เช่น ความสำเร็จต่อสัดส่วนของกลุ่มผู้รับบริการ ความสำเร็จในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ทั้งในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ	
	<input type="checkbox"/> มีผลการวัดความคุ้มค่าของการพัฒนาผลงาน	
	<input type="checkbox"/> มีผลการวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อผลงานที่พัฒนาขึ้น ที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสร้างความประทับใจและความสนใจ โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง	
	<input type="checkbox"/> มีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลงานที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าการบริการรูปแบบเดิม จากหน่วยงานภายนอกที่เชื่อถือได้	
	<input type="checkbox"/> มีผลการประเมินผลงานที่ได้พัฒนาขึ้น ที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก	





# ประเภทพัฒนาการบริการ (ต่อ)

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลที่แสดงผลการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลังการพัฒนาการบริการ	
12. ผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศ	<input type="checkbox"/> มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น	
องค์ประกอบที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)		
13. การถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผล (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/> มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด หน่วยงานภายนอก และมีการขยายผลไปยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่น นอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้ว	
	<input type="radio"/> มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด หน่วยงานภายนอก เพื่อการต่อยอด หรือการขยายผลในอนาคต	
	<input type="radio"/> มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ และมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด	
	<input type="radio"/> มีการจัดทำแผนในการต่อยอด หรือการขยายผลผลงานนี้ในอนาคต	
14. ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: <u>SDGs</u> ) ขององค์การสหประชาชาติ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	





# ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
<b>มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน)</b>			
1. การกำหนดกลยุทธ์และวางแผน	<input type="checkbox"/>	มีกลยุทธ์ที่สำคัญในการผลักดันให้การขยายผลมาตรฐานการบริการบรรลุสัมฤทธิ์ผล	
	<input type="checkbox"/>	มีการกำหนดเป้าหมายของการขยายผล เช่น การพัฒนาต่อยอดขยายผลของผลงานในเชิงคุณภาพ เป็นต้น	
	<input type="checkbox"/>	มีการวางแผนงานที่ระบุขั้นตอน กรอบระยะเวลาของการขยายผลที่ชัดเจน	
	<input type="checkbox"/>	มีการสื่อสารแผนงานให้บุคลากรให้ทราบโดยทั่วทั้งองค์กร	
2. ความท้าทายในการดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	วิธีการค้นหารูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา องค์กร สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน	
	<input type="checkbox"/>	การจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องทั้งงบประมาณ บุคลากร สถานที่	
	<input type="checkbox"/>	การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการขยายผลการบริการ	
	<input type="checkbox"/>	การแก้ไขปัญหาอื่น ๆ อันเกิดจากการดำเนินการขยายผล	
3. กระบวนการอย่างไรในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลแสดงวิธีการ/ขั้นตอน ในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่ หรือขยายผลต่อยอดในเชิงคุณภาพ	
4. กระบวนการในการติดตามประเมินผลเพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกสำหรับการติดตามประเมินผลการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่ หรือขยายผลต่อยอดในเชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่า การบริการมีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด เช่น วิธีการ/ขั้นตอนในการติดตามประเมินผลการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น	
<b>มิติที่ 2 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (60 คะแนน)</b>			
5. ผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จของการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาความท้าทายที่กำหนดไว้	
6. ความครอบคลุมของผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปขยายผล	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลแสดงว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้ครอบคลุมหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (อธิบายโดยระบุจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่)	

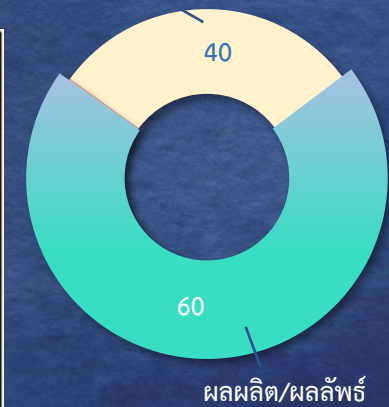




# ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ (ต่อ)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
7. ผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการ	
	<input type="checkbox"/> มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคมประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ที่ได้รับการขยายผลมาตรฐานการบริการ	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการจากผลงาน	
8. คุณภาพการดำเนินการขยายผลมาตรฐานการบริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูล หรือสถิติที่แสดงคุณภาพของการควบคุมมาตรฐาน/คุณภาพการบริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบการขยายผล	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูล หรือสถิติที่แสดงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการขยายผล	
9. มาตรฐานการบริการที่สามารถพัฒนาได้สูงกว่าเดิม	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือสถิติที่แสดงถึงการนำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพที่สูงขึ้นกว่ามาตรฐานเดิมที่เคยได้รับรางวัล	
10. การสร้างความยั่งยืนของการขยายผลมาตรฐานการบริการ	<input type="checkbox"/> มีการสรุปบทเรียน มีการวางแผนเพื่อการขยายผลความร่วมมือที่เพิ่มขึ้น	

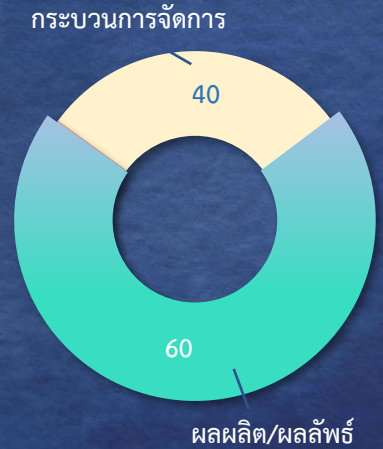
กระบวนการจัดการ





# ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร

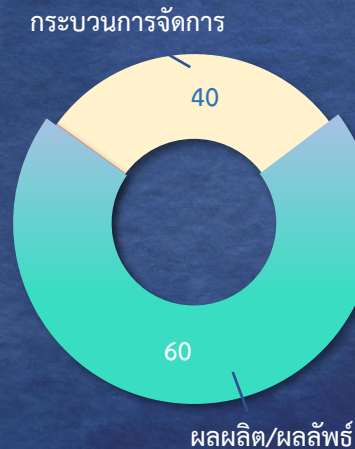
แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน)			
1. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการ (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	เป็นผลจากการวิเคราะห์ปัญหาการบริการของหน่วยงานเองเพียงหน่วยงานเดียว	
	<input type="radio"/>	เป็นผลจากการวิเคราะห์ปัญหาการบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกัน ที่นำไปสู่การบูรณาการข้อมูล และ/หรือ การทำงานแทนกัน (ระบุจำนวนหน่วยงาน)	
2. ความท้าทายในการดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	ปริมาณข้อมูลที่จะนำมาบูรณาการร่วมกันมีจำนวนมาก หลากหลาย	
	<input type="checkbox"/>	มีขั้นตอน/วิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการพัฒนาผลงาน เช่น การแก้ไขกฎหมาย กฎ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก การประสานความร่วมมือ ต้องมีการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผลงาน เป็นต้น	
	<input type="checkbox"/>	การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการบูรณาการซับซ้อน ความหลากหลายของเทคโนโลยี และมีการเปลี่ยนแปลง	
	<input type="checkbox"/>	การพัฒนาทักษะของบุคลากรของหน่วยงานให้มีความพร้อมในการให้บริการ และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน	
3. เป้าหมายของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร	<input type="checkbox"/>	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน เช่น ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการให้บริการ ลดเอกสาร ลดจำนวนครั้งในการติดต่อ ลดค่าใช้จ่ายของผู้มารับบริการ บริการข้อมูลที่มีคุณภาพ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	
	<input type="checkbox"/>	เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงาน	
4. วิธีการบริหารจัดการ และการวางแผนงาน การดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	มีกลยุทธ์ที่สามารถบริหารจัดการให้ข้อมูลบูรณาการร่วมกันมีความปลอดภัยตามมาตรฐาน และเชื่อถือได้	
	<input type="checkbox"/>	มีแผนการดำเนินงานที่เป็นผลจากการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	
	<input type="checkbox"/>	มีวิธีการดำเนินการ การบริหารจัดการที่ทำให้การบูรณาการข้อมูล และ/หรือ การทำงานแทนกัน สำเร็จ เช่น มีการตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ร่วมบูรณาการข้อมูลเพื่อร่วมกันดำเนินงาน ที่ทำให้หน่วยงานสามารถทำงานได้ รวดเร็ว ยืดหยุ่น และคล่องตัวขึ้น	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร และการนำไปใช้ประโยชน์ และ/หรือ การทำงานแทนกัน	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงถึงบทบาทในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานที่ร่วมบูรณาการที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน	





# ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ (ต่อ)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
5. วิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) รวมทั้งลดเอกสารในการขอรับบริการ	
	<input type="checkbox"/> มีเครื่องมือ/ระบบที่แสดงให้เห็นว่ามีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของข้อมูลที่บูรณาการ	
6. ระบบควบคุมติดตาม ประเมินผลการบูรณาการเพื่อการบริการ	<input type="checkbox"/> มีระบบหรือแนวทางการควบคุมข้อมูล ความถูกต้อง ทันสมัย หรือมีใช้งานของข้อมูล เพื่อให้มีมาตรฐานคงที่ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงการประเมินผลระบบข้อมูล ที่สามารถรักษาความเสถียรของระบบ และสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล และการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	
มิติที่ 2 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (60 คะแนน)		
7. ผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จของการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาความท้าทายที่กำหนดไว้	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือสถิติที่แสดงคุณภาพของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	
8. ผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลหรือการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลสะท้อนประสบการณ์ที่ดีของผู้รับบริการ	
	<input type="checkbox"/> มีผลการวัดความคุ้มค่าของระบบข้อมูล	
	<input type="checkbox"/> มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น	
9. มาตรฐานการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นกว่าเดิม	
10. การสร้างความยั่งยืนของการบูรณาการเพื่อการบริการ	<input type="checkbox"/> มีการสรุปบทเรียน มีการวางแผนเพื่อการขยายผลความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน ที่เพิ่มขึ้น	





# ประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
<b>มิติที่ 1 ที่มาและวัตถุประสงค์ (10 คะแนน)</b>		
1. สถานการณ์วิกฤตที่จะส่งผลกระทบต่อบริการของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> การบริการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤตเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน (ระบุภารกิจ) <input type="checkbox"/> สถานการณ์วิกฤตส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผู้รับบริการกลุ่มใหญ่ (ระบุตัวเลขที่แสดงสัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการ)	
2. สภาพของปัญหา และความรุนแรง หากไม่มีการเตรียมการรองรับ สถานการณ์วิกฤตที่จะเกิดขึ้น (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/> ผลกระทบจะมีระดับสูงมาก หากหน่วยงานไม่สามารถสนองตอบต่อสถานการณ์วิกฤตได้ <input type="radio"/> ผลกระทบจะมีระดับสูง หากหน่วยงานไม่สามารถสนองตอบต่อสถานการณ์วิกฤตได้ <input type="radio"/> ผลกระทบจะมีระดับปานกลาง แม้จะไม่มีการสนองตอบต่อสถานการณ์วิกฤต	
3. ขอบเขตของสถานการณ์วิกฤตอยู่ในระดับใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/> ขอบเขตของสถานการณ์วิกฤตอยู่ในระดับพื้นที่ <input type="radio"/> ขอบเขตของสถานการณ์วิกฤตในระดับภูมิภาค <input type="radio"/> ขอบเขตของสถานการณ์วิกฤตในระดับประเทศ	
4. ความท้าทายของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต	<input type="checkbox"/> ความรวดเร็วในการค้นหารูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาสภาพองค์กร สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ความสามารถองค์กรในการจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องทั้งงบประมาณ บุคลากร สถานที่ เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตได้ทันทั้งที่	
5. วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต	<input type="checkbox"/> เพื่อให้การบริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักไปโดยกะทันหัน <input type="checkbox"/> เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ/หรือเพื่อให้ผู้รับบริการมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือเพิ่มขึ้นน้อย <input type="checkbox"/> เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มยังคงได้รับความสะดวก และได้รับการบริการอย่างมีมาตรฐาน	
<b>มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)</b>		
6. แผนงาน กลไก มาตรการ และการสื่อสาร ที่นำไปใช้ในการยกระดับการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต	<input type="checkbox"/> มีการวางแผนเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต <input type="checkbox"/> มีการเตรียมการในเรื่องระบบ/กลไก เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤต <input type="checkbox"/> มีการเตรียมการในเรื่องบุคลากร เพื่อรับมือกับสถานการณ์ วิกฤต <input type="checkbox"/> มีการเตรียมระบบเทคโนโลยี หรือดิจิทัลเพื่อนำมารับมือกับสถานการณ์วิกฤต	
7. การออกแบบระบบงาน ได้คำนึงถึงเรื่องใดบ้าง	<input type="checkbox"/> การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ <input type="checkbox"/> ความเท่าเทียม เสมอภาคของผู้รับบริการหรือประชาชน	





# ประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต (ต่อ)

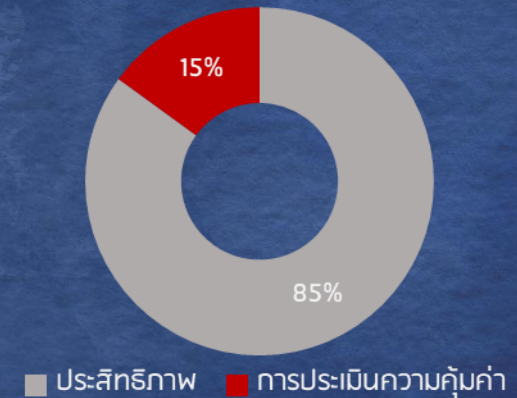
แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
8. การวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องจากการปรับรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองสถานการณ์วิกฤต พร้อมแนวทางการลดผลกระทบเชิงลบ	<input type="checkbox"/>	มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบอันเนื่องจากการปรับรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต โปรดอธิบาย
	<input type="checkbox"/>	มีแนวทางลดผลกระทบ
	<input type="checkbox"/>	สามารถลดผลกระทบได้อย่างมีนัยสำคัญ
9. การดำเนินการเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤต	<input type="checkbox"/>	มีระบบควบคุมคุณภาพการให้บริการขณะรับมือกับสถานการณ์วิกฤต
	<input type="checkbox"/>	มีส่วนร่วมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อผลักดันให้การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตบรรลุผล
มิติที่ 3 ผลลัพธ์ ผลผลิต เชิงประจักษ์ (30 คะแนน)		
10. ผลผลิตที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงผลการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต
	<input type="checkbox"/>	มีตัวเลข สถิติ ที่แสดงให้เห็นผลของการดำเนินการเพื่อลดความรุนแรงของสถานการณ์วิกฤต
11. ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่แสดงผลการแก้ไขปัญหาที่ระบุไว้
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูล/ผลที่แสดงประสิทธิภาพของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงการพัฒนากการบริการ
12. ประโยชน์ที่ประชาชน / ผู้รับบริการได้รับจากผลงานนี้	<input type="checkbox"/>	มีตัวเลข/ข้อมูลที่แสดงว่าประชาชน/ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงว่าค่าใช้จ่ายของประชาชน/ผู้รับบริการไม่เพิ่มขึ้นอันเนื่องจากสถานการณ์วิกฤต
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงประสิทธิภาพเชิงบวกต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถานการณ์วิกฤต
13. ประโยชน์ที่ได้รับในระดับสังคมและประเทศชาติ	<input type="checkbox"/>	ตัวเลข/ข้อมูลที่สะท้อนถึงประโยชน์ต่อสังคมทั้งในพื้นที่และสังคมอื่นๆ อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต
	<input type="checkbox"/>	ตัวเลข/ข้อมูลที่สะท้อนถึงประโยชน์ในระดับประเทศ อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต
	<input type="checkbox"/>	ตัวเลข/ข้อมูลที่เป็นผลจากความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตที่ส่งผลในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)		
14. อธิบายแนวทางการที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความยั่งยืนในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตในอนาคต	<input type="checkbox"/>	มีการถ่ายทอดบทบทเรียนจากการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต โปรดยกตัวอย่าง
	<input type="checkbox"/>	มีการสรุปผลการดำเนินการเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต





# ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มิติ	ประเด็น	คะแนน
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ		85
	1. การยกเลิก/การแก้ไขกฎหมาย กฎ	
	2. การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน	
	3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม	
	4. การลดขั้นตอนการให้บริการ	
	5. การลดระยะเวลาการให้บริการ	
	6. การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	
	7. การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	
	8. อื่น ๆ เช่น วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต เป็นต้น	
	9. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอของโครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาต เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและการอนุญาตที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน (Regulatory Guillotine)	คะแนนพิเศษ 5 คะแนน
มิติที่ 2 ความคุ้มค่า		15
	ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน	
คะแนนเต็ม		100





## ช่องทางการติดต่อ



**QR Code**  
**Line รางวัลเลิศรัฐ 2565**

รางวัลบริการภาครัฐ



Email : [tpsa2021@gmail.com](mailto:tpsa2021@gmail.com)



Tel : 0 2356 9999 ต่อ 8964, 8846, 8876





# Best Practice รางวัลเลิศรัฐ

เข้าไปที่ [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th) > ศูนย์ความรู้ > หนังสืออิเล็กทรอนิกส์



ดาวน์โหลดได้ที่

<https://www.opdc.go.th/content/ebook/MTI5>









พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน  
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE