



หลักเกณฑ์การพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565



สารบัญ

รางวัลเลิศรัฐ	2
รางวัลบริการภาครัฐ	2
บทนำ	3
หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565	4
ประเภทรางวัล	4
เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	9
ระดับของรางวัล	17
เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล	18
กระบวนการตรวจประเมินรางวัล	19
ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	21
ภาคผนวก	22
แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ	
ประเภทนวัตกรรมบริการ	23
ประเภทพัฒนาการบริการ	28
ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	33
ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	37
ประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต	41
ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	46
สำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน	49



รางวัลเลิศรัฐ

เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศ
แห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง



ตราสัญลักษณ์

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่นหมายเลขหนึ่ง

ความหมาย

หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียรไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

รางวัลบริการภาครัฐ

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



ตราสัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง

อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่น
ในการให้บริการประชาชน



บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็น เรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ 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

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล 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 “รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ” ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีมติให้ปรับปรุงประเภทรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการ เพื่อให้รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลที่แสดงถึงความเป็นเลิศในแต่ละสาขา ประกอบด้วย (1) รางวัลเลิศรัฐเป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไข 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 จึงเป็นรางวัลที่แสดงให้เห็นว่าผลงานการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565 (Public Service Awards)

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทนวัตกรรมบริการ ประเภทพัฒนาการบริการ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ ประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต และประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ **ทั้งนี้ หนึ่งผลงานสามารถสมัครได้เพียงหนึ่งประเภทรางวัลเท่านั้น**

1. ประเภทนวัตกรรมบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการ ด้วยการนำนวัตกรรมที่เกิดจากการนำแนวคิด องค์กรความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการ รูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งเป็นผลงานที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ครอบคลุมผู้รับบริการ ตามแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลังตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง 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/องค์กร (administrative or organizational innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนการใหม่
- (4) นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) เป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่
- (5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง
- (6) นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) เป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน (systemwide change/fundamental transformation) หรือส่งผลกระทบต่อกรอบการปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ



เงื่อนไขการพิจารณา

- (1) เป็นผลงานการให้บริการที่นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน
- (2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. ประเภทพัฒนาการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายจากการได้รับบริการของรัฐได้

เงื่อนไขการพิจารณา

- (1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- (2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

3. ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบหน่วยงาน ผู้สมัครไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ที่ไปขยายผล หรือกรณีการนำผลงานระดับดี หรือระดับดีเด่น ไปต่อยอดขยายผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเห็นเป็นที่ประจักษ์

เงื่อนไขการพิจารณา

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี
- (2) เป็นผลงานที่เกิดจากการขยายผลในรูปแบบ ดังนี้
 - (2.1) การขยายผลการให้บริการ ด้วยการนำผลงานตามข้อ (1) ไปขยายผลทั้งในเชิงแนวคิด นโยบาย หรือรูปแบบการดำเนินการตามมาตรฐานของผลงานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่าเดิมในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัครไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่ง ไม่น้อยกว่า 1 ปี



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

(2.2) การต่อยอดขยายผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพ ด้วยการนำผลงานตามข้อ (1) ไปพัฒนาต่อยอดผลงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเป็นที่ประจักษ์ โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้

(4) การขยายผลการให้บริการ หน่วยงานผู้สมัครไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานเดียวกับผู้สมัครในปีที่เคยได้รับรางวัลฯ แต่เป็นหน่วยงานที่สามารถนำผลงานไปขยายผลได้ในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ของตนเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เช่น โรงพยาบาลเคยได้รับรางวัลในนามสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หากจังหวัดนำผลงานดังกล่าวไปขยายผลในโรงพยาบาลภายในจังหวัด จังหวัดดังกล่าวสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ เป็นต้น

หมายเหตุ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ เปิดรับสมัครระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2565

4. ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

คำจำกัดความ/ความหมาย

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจากความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ในการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ที่ผู้รับบริการไม่ต้องไปขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือการร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน) รวมทั้งการบูรณาการกระบวนการทำงานให้เกิดรูปแบบการให้บริการหรือทำงานแทนกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป หรือบูรณาการวิธีการทำงานเพื่อให้บริการแทนกันได้ โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป และมีเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ต้องแสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล

5. ประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

คำจำกัดความ/ความหมาย

การบริหารจัดการของหน่วยงานที่สามารถรับมือต่อสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในเชิงรุก หรือการให้บริการรูปแบบใหม่ หรือมีกระบวนการในการรับมือ เช่น การป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมพร้อมรับภัย การจัดการในภาวะฉุกเฉินและหลังการเกิดภัย เป็นต้น มีการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)



หรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน มีระบบการควบคุมคุณภาพการให้บริการ รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ส่งผลให้หน่วยงานสามารถให้บริการ ตามภารกิจหลักของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายตามแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

เงื่อนไขการพิจารณา

- (1) เป็นผลงานในภาพรวมขององค์กร โดยหน่วยงานสามารถสมัครได้ 1 ผลงานเท่านั้น หน่วยงานที่ส่งสมัครต้องเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ
- (2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (3) ต้องแสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ในช่วงภาวะวิกฤตอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า สามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6. ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

คำจำกัดความ/ความหมาย

การพัฒนาการบริการเพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้แก่ การยกเลิก/แก้ไข ข้อกำหนดในกฎหมาย กฎ ที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ ลดระยะเวลาการให้บริการ มีการพัฒนานวัตกรรมบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งส่งผลให้การบริการ ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย

ทั้งนี้ กฎหมาย กฎ ในที่นี้ หมายถึง กฎหมาย กฎ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการยกเลิก/แก้ไข เพื่ออำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ให้แก่ประชาชน

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการอนุมัติ อนุญาต ของประชาชนให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกต้อง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนี้

- (1.1) การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ
- (1.2) การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน
- (1.3) การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม
- (1.4) การลดขั้นตอนการให้บริการ
- (1.5) การลดระยะเวลาการให้บริการ
- (1.6) การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
- (1.7) การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์
- (1.8) อื่น ๆ เช่น วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณา อนุมัติ/อนุญาต เป็นต้น
- (1.9) หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอของโครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการงานที่เกี่ยวกับการอนุญาต เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและการ อนุญาตที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน (Regulatory Guillotine) (ได้รับคะแนนเพิ่มพิเศษ)



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

(2) เป็นผลการดำเนินการ ดังนี้

(2.1) กรณีหน่วยงานที่ไม่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – วันปีตรับสมัคร

(2.2) กรณีหน่วยงานที่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – วันปีตรับสมัคร

(3) เป็นส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า องค์การมหาชน หน่วยงานอิสระ และ รัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน มาตรฐานกลาง

คำอธิบายเพิ่มเติม

รายการ	ความหมาย
1) ชื่อกระบวนการบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน	ชื่อกระบวนการบริการที่หน่วยงานของรัฐได้จัดทำตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
2) การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ใน 3 รูปแบบ 1. สามารถยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ 2. สามารถยื่นคำขอและชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) 3. สามารถยื่นคำขอ ชำระเงินและรับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตได้เบ็ดเสร็จ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
3) การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	หน่วยงานได้มีการดำเนินการเสนอรายชื่อกฎหมายและใบอนุญาตเพื่อแนบท้ายพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. โดยดำเนินการดังกล่าว ถือเป็นการลดภาระของประชาชน/ผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินกิจการไปได้อย่างต่อเนื่อง
4) อื่น ๆ	วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่น นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลต่อการบริการที่ดียิ่งขึ้น เช่น ยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต



เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ได้แก่

1. ประเภทนวัตกรรมบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ที่มาหรือต้นเหตุของปัญหา (ปัญหามีที่มาหรือสาเหตุจากอะไร โปรดอธิบาย)	
	2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
	3. ปัญหามีความท้าทายอย่างไร เช่น เป็นปัญหาที่สะสมมานาน มีขั้นตอนหรือวิธีการในการแก้ไข ปัญหาที่ยุ่ยาก ซับซ้อน เป็นต้น	
	4. หน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาอย่างไร	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	5. มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาอย่างไร เป็นการพัฒนาต่อยอดจากนวัตกรรมของหน่วยงานเอง หรือเป็นการนำต้นแบบที่ดีของหน่วยงานอื่นมาต่อยอด หรือหน่วยงานมีความคิดในการพัฒนานวัตกรรมบริการขึ้นมาใหม่	
	6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบ พัฒนาผลงาน โดยคำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ หรือความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ หรือความสามารถในการตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร	
	7. มีวิธีการในการพัฒนาผลงาน โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเองตั้งแต่เริ่มต้นทุกขั้นตอนจนสำเร็จ หรือมีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขึ้นตอนใดบ้าง อย่างไร	
	8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีการดำเนินการที่ยุ่ยาก ซับซ้อน มากน้อยอย่างไร อธิบายให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความยุ่ยากในขั้นตอนใด อย่างไร โดยอาจอธิบายเพิ่มเติมในรูปแบบ Flowchart	
	9. การนำผลงานไปดำเนินการ มีความแตกต่างของการให้บริการจากรูปแบบการบริการเดิมอย่างไร (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน โดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart) หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรหรือไม่ มีแนวทางในการควบคุมคุณภาพของผลงานหรือไม่ รวมถึงมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการเกี่ยวกับผลงานหรือไม่	
	10. มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร หรือไม่ อย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		50
	11. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือเพียงไร ตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการแก้ไข รวมถึงผลผลิตสำคัญจากการดำเนินการแสดงให้เห็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ อธิบายให้ชัดเจนโดยมีข้อมูลในเชิงสถิติ	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	12. มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ อย่างไร นวัตกรรมบริการที่พัฒนาขึ้น มีการวัดความคุ้มค่า หรือมีการประเมินที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก หรือไม่ อย่างไร มีการวัดความพึงพอใจ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาพิจารณา ทบทวนเพื่อพัฒนาบริการ รวมถึงมีการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลัง การพัฒนานวัตกรรม หรือไม่ อย่างไร	
	13. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก หรือประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง หรือไม่ อย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	14. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงานทั้งภายใน สังกัด และหน่วยงานภายนอก รวมถึงมีการวางแผนในการขยายผลงานไปยังหน่วยงาน หรือพื้นที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร	
	15. โปรตรระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุน ให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	
คะแนนเต็ม		100

2. ประเภทพัฒนาการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1 การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ที่มาหรือต้นเหตุของปัญหา (ปัญหามีที่มาหรือสาเหตุจากอะไร โปรดอธิบาย)	
	2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
	3. ปัญหามีความท้าทายอย่างไร เช่น เป็นปัญหาที่สะสมมานาน มีขั้นตอนหรือวิธีการในการ แก้ไขปัญหาที่ยุ่่งยาก ซับซ้อน เป็นต้น	
	4. หน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาอย่างไร	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	5. มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาอย่างไร เป็นการพัฒนาต่อยอด จากผลงานเดิมของหน่วยงานเอง หรือเป็นการนำต้นแบบที่ดีของหน่วยงานอื่นมาต่อยอด หรือหน่วยงานมีความคิดในการพัฒนาผลงานขึ้นมาใหม่	
	6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบ พัฒนาผลงาน โดยคำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำ ในสังคม หรือยึดแนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ หรือความเหมาะสมกับบริบทของ พื้นที่ หรือความสามารถในการตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร	
	7. มีวิธีการในการพัฒนาผลงาน โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเองตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ หรือมีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ขั้นตอนใดบ้าง	



มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีการดำเนินการที่ยั่งยืน ชับซ้อน มากน้อยอย่างไร อธิบายให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความยั่งยืนในขั้นตอนใด อย่างไร โดยอาจอธิบายเพิ่มเติมในรูปแบบ Flowchart	
	9. การนำผลงานไปดำเนินการ มีความแตกต่างจากรูปแบบการบริการเดิมอย่างไร (อธิบายด้วยการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงานโดยอาจแสดงในรูปแบบ Flowchart และหากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้ระบุว่า นำเทคโนโลยีมาใช้กับผลงานอย่างไร) มีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรหรือไม่ มีแนวทางในการควบคุมคุณภาพของผลงานหรือไม่ รวมถึงมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการหรือไม่	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		50
	10. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด ตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการแก้ไข รวมถึงผลผลิตสำคัญจากการดำเนินโครงการแสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ อธิบายให้ชัดเจนโดยมีข้อมูลในเชิงสถิติ	
	11. มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือความสำเร็จของผลงานต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ อย่างไร ความคุ้มค่าของผลงาน การประเมินผลงาน มีการนำผลการประเมินที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก และความพึงพอใจ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการ มาทบทวนเพื่อพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร รวมถึงมีการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ก่อนและหลังการพัฒนาการบริการหรือไม่	
	12. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก หรือประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง หรือไม่ อย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	13. มีการถอดบทเรียนเพื่อนำผลงานไปถ่ายทอดความรู้และประยุกต์ใช้กับหน่วยงานทั้งภายในสังกัด และหน่วยงานภายนอก รวมถึงมีการวางแผนในการขยายผลผลงานไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร	
	14. โปรตรระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	
คะแนนเต็ม		100



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

3. ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย วางแผน และการสื่อสารในการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
	2. ความท้าทายในการดำเนินการขยายผลเป็นอย่างไร	
	3. มีกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่อย่างไร	
	4. มีกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการอย่างไร	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	5. มีผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร	
	6. ความครอบคลุมของการนำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปขยายผลเป็นอย่างไร	
	7. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร ผลลัพธ์สะท้อนผลกระทบเชิงบวก หรือประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ อย่างไร และมีการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจ/ประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร	
	8. มีคุณภาพการดำเนินการขยายผลมาตรฐานการบริการเป็นอย่างไร เช่น ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	
	9. มีมาตรฐานการบริการที่สามารถพัฒนาได้สูงกว่าเดิมหรือไม่ อย่างไร อธิบายให้ชัดเจนโดยมีข้อมูลในเชิงสถิติ	
	10. มีการสร้างความยั่งยืนของการขยายผลมาตรฐานการบริการ เช่น มีการสรุปบทเรียน การวางแผนขยายผล	
คะแนนเต็ม		100

4. ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	
	2. การดำเนินการมีความท้าทายหรือไม่ อย่างไร เช่น ปริมาณข้อมูลที่นำมาบูรณาการ ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ เป็นต้น	
	3. มีเป้าหมายของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	
	4. มีวิธีการบริหารจัดการ และการวางแผนทางการดำเนินการอย่างไร เช่น มีกลยุทธ์ที่สามารถบริหารจัดการให้ข้อมูลมีความปลอดภัยตามมาตรฐาน มีแผนการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น	
	5. มีวิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างไร เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly)	
	6. มีระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร	



มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	7. มีผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นอย่างไร	
	8. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ เช่น มีข้อมูลแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงประสบการณ์ของผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการดำเนินการ ผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ	
	9. มีมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างไร	
	10. มีการสร้างความยั่งยืนของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ เช่น มีการสรุปบทเรียนการวางแผนขยายผลความร่วมมือในการดำเนินการ	
คะแนนเต็ม		100

5. ประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. สถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลต่อการบริการของหน่วยงานอย่างไร และเป็นประชาชนหรือผู้รับบริการกลุ่มใด จำนวนเท่าใด	
	2. สภาพของปัญหา และความรุนแรง หากไม่มีการเตรียมการรองรับสถานการณ์วิกฤตที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างไร	
	3. ขอบเขตของการเกิดสถานการณ์วิกฤตอยู่ในระดับใด (ระดับพื้นที่ ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ)	
	4. ความท้าทายของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตเป็นอย่างไร เช่น รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น	
	5. วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต คืออะไร	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	6. มีแผนงาน กลไก มาตรการ และการสื่อสารที่นำไปใช้ในการยกระดับการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตเป็นอย่างไร	
	7. มีข้อคำนึงในการออกแบบระบบงานเพื่อให้บริการในช่วงสถานการณ์วิกฤตอย่างไร	
	8. มีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองสถานการณ์วิกฤต พร้อมแนวทางการลดผลกระทบเชิงลบ	
	9. มีการดำเนินการเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตอย่างไร	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		50
	10. มีผลผลิตที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการอย่างไร เช่น มีตัวเลข สถิติ ที่แสดงให้เห็นผลของการดำเนินการเพื่อลดความรุนแรงของสถานการณ์วิกฤต	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	11. มีผลลัพธ์ที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ เช่น มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่แสดงผลการแก้ไขปัญหา ประสพการณ์ของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงพัฒนาการบริการ	
	12. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากผลงานนี้เป็นอย่างไร เช่น สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	
	13. ประโยชน์ที่ได้รับในระดับสังคม และประเทศชาติเป็นอย่างไร เช่น มีตัวเลข/ข้อมูลที่สะท้อนถึงประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต เป็นต้น	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	14. มีแนวทาง มาตรการที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความยั่งยืนในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตในอนาคตเป็นอย่างไร	
	15. มีความเชื่อมโยงของผลงานกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	
คะแนนเต็ม		100

6. ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

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



แนวทางการตรวจประเมิน

หลักเกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ คะแนน 85 คะแนน

มิติที่ 2 ความคุ้มค่า คะแนน 15 คะแนน

โดยในแต่ละมิติมีเกณฑ์การประเมินและค่าคะแนน ดังนี้

หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
1. การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ	15	1.1 ลำดับชั้นการยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย 3 ระดับ (10 คะแนน) <ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติ/พระราชกฤษฎีกา ได้ 5 คะแนน - กฎกระทรวง ได้ 3 คะแนน - ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับหน่วยงาน ได้ 2 คะแนน 1.2 จำนวนกฎหมายที่แก้ไข (5 คะแนน) <ul style="list-style-type: none"> - ตั้งแต่ 2 ฉบับขึ้นไป ได้ 5 คะแนน - 1 ฉบับ ได้ 3 คะแนน 	หน่วยงานมีการยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ เพื่อลดปัญหา อุปสรรค เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน
2.การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน	5	<ul style="list-style-type: none"> - ยกเลิก/ลดเอกสารได้ทั้งหมด ได้ 5 คะแนน - ถาลดเอกสารได้ 2-5 รายการ ได้ 5 คะแนน - ถาลดเอกสารได้น้อยกว่า 2 รายการ ได้ 3 คะแนน 	หน่วยงานมีการยกเลิกเอกสารเปรียบเทียบ ก่อนและหลังปรับปรุง
3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม	15	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ไม่เก็บค่าธรรมเนียม ได้ 15 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม ได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม ได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน - ไม่สามารถลดค่าธรรมเนียมได้ ได้ 1 คะแนน 	หน่วยงานมีการยกเลิกค่าธรรมเนียม เปรียบเทียบก่อน และหลังปรับปรุง
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ	10	<ul style="list-style-type: none"> - ลดขั้นตอนการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดขั้นตอนการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน 	หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการ เปรียบเทียบก่อน และหลังปรับปรุง
5. การลดระยะเวลาการให้บริการ	10	<ul style="list-style-type: none"> - ลดระยะเวลาการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดระยะเวลาการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน 	หน่วยงานมีการลดระยะเวลาการให้บริการ เปรียบเทียบก่อน และหลัง



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
6. การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	10	- มีการดำเนินการ และแสดงให้เห็นกระบวนการดำเนินการก่อนหรือหลัง (Pre audit หรือ Post audit) โดยแนบหลักฐานส่งเป็น link ได้ 10 คะแนน - ไม่มีการดำเนินการ ได้ 0 คะแนน	หน่วยงานมีการรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต โดยพิจารณาการให้คะแนนจากข้อมูลสรุปผลการดำเนินการในภาพรวมในส่วนของการดำเนินการ
7.การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	15	1. สามารถยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ ได้ 5 คะแนน 2. สามารถยื่นชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ 5 คะแนน 3. สามารถรับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้ 5 คะแนน (หมายเหตุ : หากสามารถทำได้เบ็ดเสร็จ ครบ 3 ข้อ จะได้คะแนนรวม (5+5+5 = 15 คะแนน))	หน่วยงานมีระบบ e-Service ตามงานบริการตามตัวชี้วัดการขับเคลื่อนการให้บริการ (e-Service)
8. อื่นๆ	5	มีวิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่นอย่างโดดเด่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ได้ 5 คะแนน	
9. การดำเนินการตามข้อเสนอของโครงการศึกษาวิเคราะห์ทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องการอนุญาต เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและการอนุญาตที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน (Regulatory Guillotine)		คะแนนพิเศษ 5 คะแนน	ดำเนินการและมีเอกสารหลักฐานสนับสนุน



หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 2 การประเมินความคุ้มค่า			15 คะแนน
รายการ	หน่วย	คิดเป็นเงิน (บาท)	การคำนวณต้นทุน
จำนวนเอกสารที่ลดลงต่อคน ต่อครั้ง จากการยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน	แผ่น	จำนวนแผ่น X 0.5 (A)	- แทนค่าสูตรคำนวณ Total Value (ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้ เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน) $= (A+B+C) \times D$
จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมที่ลดลงต่อคน ต่อครั้ง	บาท	(B)	
ระยะเวลาที่ลดลงต่อคน ต่อครั้ง (1 วันทำงาน = 8 ชั่วโมง ค่าแรงขั้นต่ำคิดเป็น 38 บาทต่อชั่วโมง)	ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง X 38 บาทต่อชั่วโมง (C)	
จำนวนธุรกรรมทั้งหมดที่ให้บริการใน 1 ปี (D)	ครั้ง		

ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

- (1) ระดับดีเด่น จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป
- (2) ระดับดี จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 90 คะแนน



เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

1. หน่วยงานของรัฐทุกประเภท ได้แก่ ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การอิสระ และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ๆ สามารถสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ได้ทุกประเภทรางวัล โดยแต่ละหน่วยงานสามารถสมัครได้หลายผลงาน ในขณะเดียวกัน หน่วยงานส่วนภูมิภาค สามารถสมัครผ่านส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่าที่เป็นต้นสังกัดของหน่วยงาน หรือจังหวัดที่หน่วยงานตั้งอยู่ก็ได้ ทั้งนี้ กรณีผลงานที่เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน ในจังหวัด ควรสมัครในนามของจังหวัด

2. ผลงานที่ส่งสมัครต้องไม่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ยกเว้นการสมัครรางวัลประเภทขยายผล มาตรฐานการบริการ และยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่สามารถสมัครได้ โดยเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลในระดับดี และระดับดีเด่น

3. ผลงานแต่ละผลงาน หน่วยงานสามารถส่งสมัครได้เพียง 1 ประเภทรางวัล เท่านั้น

วิธีการสมัคร

หน่วยงานสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐ 2 รูปแบบ ดังนี้

(1) หน่วยงานสมัครด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ที่ <https://awards.opdc.go.th/awardsregister/> โดยดำเนินการ ดังนี้

(1.1) กรอกแบบฟอร์ม ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx และ .pdf เท่านั้น ตามที่กำหนด (ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.) และส่งผ่านระบบออนไลน์

(1.2) กรอกข้อมูล ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ โดยกรอกข้อมูลผ่านระบบรับสมัครรางวัล ทั้งนี้ หน่วยงานผู้สมัครไม่ต้องทำหนังสือนำเสนอ แต่การสมัครต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบออนไลน์

(2) ผู้ตรวจราชการกระทรวง เสนอผลงานเข้าสมัคร โดยผู้ตรวจราชการของทุกกระทรวงสามารถคัดเลือกผลงานในความรับผิดชอบ เสนอเข้าสมัครขอรับรางวัลโดยไม่ต้องเลือกประเภทรางวัล (คณะทำงานตรวจประเมินเป็นผู้พิจารณาประเภทรางวัล) ทั้งนี้ ผู้ตรวจราชการฯ 1 ท่าน สามารถเสนอได้ 1 ผลงาน โดยเสนอรายละเอียดของผลงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบออนไลน์

หมายเหตุ แบบฟอร์มส่วนที่ 1 เป็นการ Download ไฟล์ (Word) ไปกรอกข้อมูลและนำกลับมา Upload เข้าสู่ระบบ (กรุณากรอกแบบฟอร์มให้ครบถ้วนสมบูรณ์)



กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอไปเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ 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 สัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทางไกล (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 สัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) โดยผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น ทั้งนี้ ในกรณีประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ จะเป็นการตรวจโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ขั้นตอนที่ 5 : เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ อนุมัติรางวัล

นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565 ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล ทั้งนี้ การพิจารณาของ อ.ก.พ.ร. ถือเป็นขั้นสุดท้าย

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

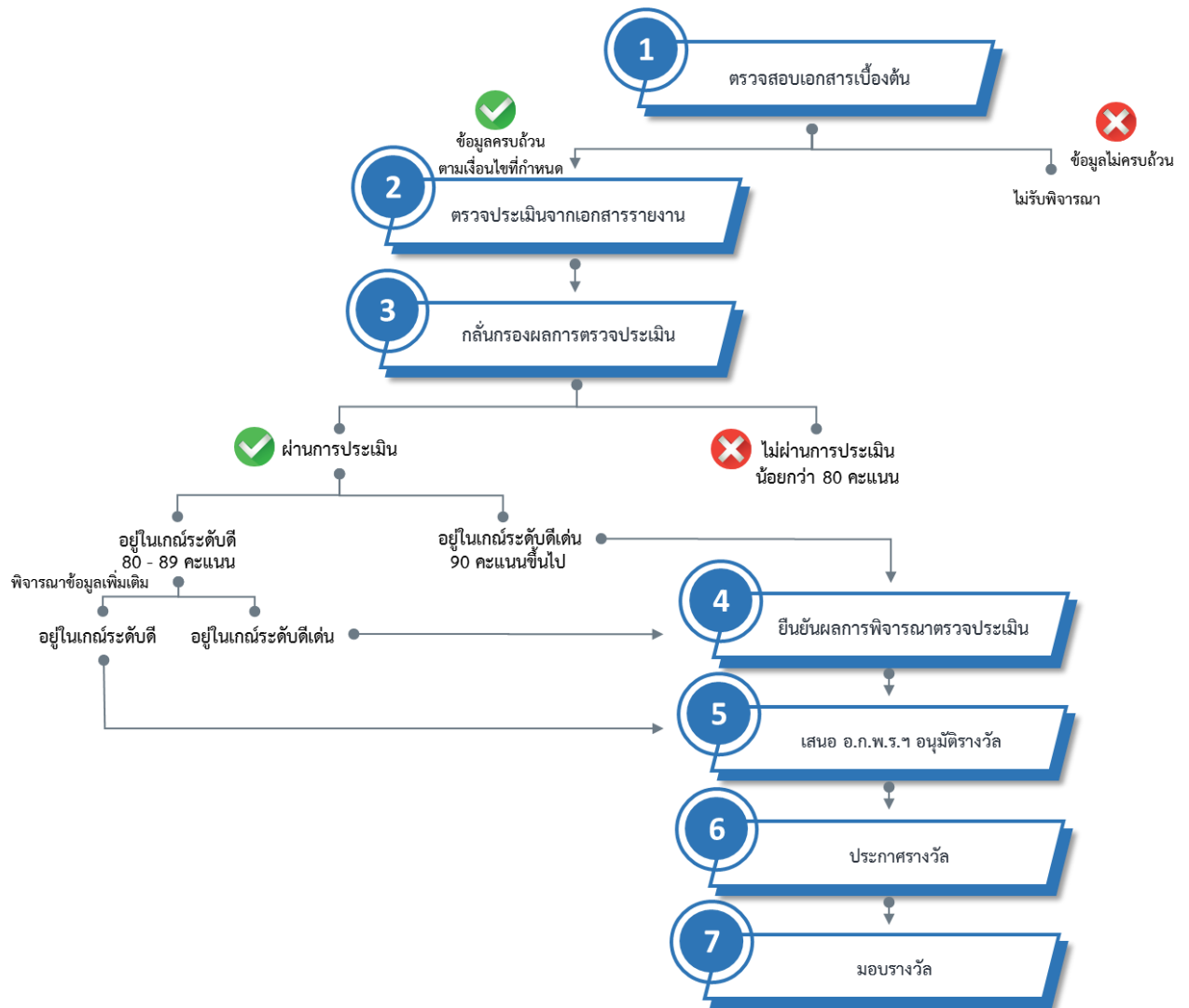
ประกาศผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565 ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2565



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565





ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

วันเดือนปี	กิจกรรม
22 ธันวาคม 2564	ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ
3 มกราคม – 24 กุมภาพันธ์ 2565	เปิดรับสมัครรางวัลทุกประเภทรางวัล ยกเว้นประเภทการขยายผลมาตรฐานการบริการ
มีนาคม 2565	ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)
เมษายน 2565	คณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ กลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)
พฤษภาคม 2565	เสนอผลการกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
พฤษภาคม 2565	ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรกผ่าน Website สำนักงาน ก.พ.ร.
พฤษภาคม – กรกฎาคม 2565	ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)
1-30 มิถุนายน 2565	เปิดรับสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
กรกฎาคม - สิงหาคม 2565	เสนอผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review) ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
สิงหาคม 2565	ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
กันยายน 2565	พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2565

หมายเหตุ ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565 อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม



ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

- ประเภθνวัตกรรมบริการ
- ประเภทพัฒนาการบริการ
- ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
- ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
- ประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต
- ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน



แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานการให้บริการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน หรือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ.....

ประเภทนวัตกรรมที่ส่งสมัคร (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามประเภทของผลงานที่ส่งสมัคร 1 ประเภทเท่านั้น)

- ☐ นวัตกรรมบริการ เป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือสร้างบริการใหม่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ และบริการ
- ☐ นวัตกรรมการส่งมอบบริการ เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม
- ☐ นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนการใหม่
- ☐ นวัตกรรมทางความคิด เป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่
- ☐ นวัตกรรมเชิงนโยบาย เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง
- ☐ นวัตกรรมเชิงระบบเป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e – Mail.....



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น)

ส่วนที่ 1 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4)

1. การระบุปัญหาของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ)

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

.....

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)			
1. ที่มา/ต้นเหตุของ ปัญหา	<input type="checkbox"/>	ปัญหาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ของหน่วยงานเอง	
	<input type="checkbox"/>	ปัญหาจากการร้องเรียนของผู้รับบริการซ้ำบ่อยครั้ง (อธิบายพร้อมระบุจำนวนที่แสดงให้เห็นถึงความถี่ของการร้องเรียน และอธิบายสภาพปัญหาที่ทำให้เกิดการร้องเรียนให้ชัดเจน)	
2. ขอบเขตหรือ ผลกระทบของ ปัญหา	<input type="checkbox"/>	ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ (อธิบายการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเชิงลบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไร)	
	<input type="checkbox"/>	ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ/สังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ในระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ	
3. ความท้าทายของ ปัญหา	<input type="checkbox"/>	เป็นปัญหาที่สะสม และ/หรือใช้ระยะเวลาในการแก้ไขมายาวนาน	
	<input type="checkbox"/>	มีขั้นตอน/วิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการพัฒนาผลงาน เช่น การยกเลิก/ แก้ไขกฎหมาย กฎ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ต้องมีการศึกษา ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผลงาน เป็นต้น	
4. วัตถุประสงค์ของ การพัฒนาผลงาน	<input type="checkbox"/>	เพื่อปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ลดรอบหรือระยะเวลา การให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการให้บริการ เป็นต้น	
	<input type="checkbox"/>	เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ เช่น สร้างรายได้ สร้างความมั่นคง ปลอดภัย ลดค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพชีวิต เป็นต้น	
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)			
5. การริเริ่มพัฒนา ผลงานและการนำไปใช้ แก้ไขปัญหา (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	พัฒนาต่อยอดจากนวัตกรรมหรืองานบริการที่หน่วยงานเคยมีอยู่แล้ว	
	<input type="radio"/>	พัฒนาต่อยอดจากนวัตกรรมของหน่วยงานอื่นที่ประสบความสำเร็จและเป็น นวัตกรรมใหม่ของหน่วยงาน	
	<input type="radio"/>	พัฒนาขึ้นใหม่/ริเริ่มโดยหน่วยงานเอง โดยที่ไม่เคยมีมาก่อนภายในหน่วยงาน และไม่ซ้ำกับนวัตกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศ	
6. หลักการและ แนวคิดที่ใช้ในการ ออกแบบ พัฒนา ผลงาน	<input type="checkbox"/>	การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึด แนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ	
	<input type="checkbox"/>	การออกแบบ พัฒนาผลงาน มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และ/หรือ สามารถตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ	
7. วิธีการพัฒนา ผลงาน (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	พัฒนาโดยการนำหลายภาคส่วนมามีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกับ หน่วยงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (ระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่เข้าร่วม)	
	<input type="radio"/>	พัฒนาโดยใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเองทุกขั้นตอนจนสำเร็จ ประกอบด้วย การวิจัย ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ติดตามประเมินผล	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ		
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	
มิติที่ 3 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)		
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 ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ที่มีต่อผลงานที่พัฒนาขึ้นที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสร้างความประทับใจและความสนใจ โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง	



แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ			
ข้อความ	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 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 type="checkbox"/>	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน
- ☐ ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปีได้รับสมัคร)
 - หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น)

ส่วนที่ 1 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4)

1. การระบุปัญหาของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ)

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

.....

.....

.....

.....

.....



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)			
1. ที่มา/ต้นเหตุของ ปัญหา	<input type="checkbox"/>	ปัญหาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ของหน่วยงานเอง	
	<input type="checkbox"/>	ปัญหาจากการร้องเรียนของผู้รับบริการซ้ำบ่อยครั้ง (อธิบายพร้อมระบุจำนวนที่แสดงให้เห็นถึงความถี่ของการร้องเรียน และอธิบายสภาพปัญหาที่ทำให้เกิดการร้องเรียนให้ชัดเจน)	
2. ขอบเขตหรือ ผลกระทบของ ปัญหา	<input type="checkbox"/>	ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ (อธิบายการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเชิงลบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไร)	
	<input type="checkbox"/>	ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ/สังคม/ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ในระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ	
3. ความท้าทายของ ปัญหา	<input type="checkbox"/>	เป็นปัญหาที่สะสม หรือใช้ระยะเวลาในการแก้ไขมายาวนาน	
	<input type="checkbox"/>	มีขั้นตอน/วิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการพัฒนาผลงาน เช่น การยกเลิก /แก้ไขกฎหมาย กฎ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ต้องมีการศึกษา ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของผลงาน เป็นต้น	
4. วัตถุประสงค์ของ การพัฒนาผลงาน	<input type="checkbox"/>	เพื่อปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ลดรอบหรือระยะเวลา การให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการให้บริการ	
	<input type="checkbox"/>	เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ/ประชาชนในประเด็นต่าง ๆ เช่น สร้างรายได้ สร้างความมั่นคง ปลอดภัย ลดค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพชีวิต เป็นต้น	
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)			
5. การริเริ่มพัฒนา ผลงานและการนำไปใช้ แก้ไขปัญหา (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	พัฒนาต่อยอดจากงานบริการที่หน่วยงานเคยมีอยู่แล้ว	
	<input type="radio"/>	พัฒนาต่อยอดจากงานบริการของหน่วยงานอื่นที่ประสบความสำเร็จและ เป็นงานบริการรูปแบบใหม่ของหน่วยงาน	
	<input type="radio"/>	พัฒนาขึ้นใหม่/ริเริ่มโดยหน่วยงานเอง โดยที่ไม่เคยมีมาก่อนภายใน หน่วยงาน และไม่ซ้ำกับรูปแบบงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศ	
6. หลักการและ แนวคิดที่ใช้ในการ ออกแบบ พัฒนา ผลงาน	<input type="checkbox"/>	การออกแบบ พัฒนาผลงาน คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือยึด แนวคิดไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ	
	<input type="checkbox"/>	การออกแบบ พัฒนาผลงาน มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และ/หรือ สามารถตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ	
7. วิธีการพัฒนา ผลงาน (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)	<input type="radio"/>	พัฒนาโดยการนำหลายภาคส่วนมามีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกับ หน่วยงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (ระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่เข้าร่วม)	
	<input type="radio"/>	พัฒนาโดยการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเองทุกขั้นตอนจนสำเร็จ ประกอบด้วย การวิจัย ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ติดตามประเมินผล	



แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ		
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 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 น่าเชื่อถือสำหรับการประเมินผลการดำเนินการ ที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหา 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 ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการที่มีต่อผลงานที่พัฒนาขึ้น ที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสร้างความประทับใจและความสนใจ โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง	
	<input type="checkbox"/> มีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลงานที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าการบริการรูปแบบเดิม จากหน่วยงานภายนอกที่เชื่อถือได้	
	<input type="checkbox"/> มีผลการประเมินผลงานที่ได้พัฒนาขึ้น ที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

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"/>	มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด หน่วยงานภายนอก เพื่อการต่อยอด หรือการขยายผลในอนาคต	
	<input type="radio"/>	มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ และมีการประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายในสังกัด	
	<input type="radio"/>	มีการจัดทำแผนในการต่อยอด หรือการขยายผลผลงานนี้ในอนาคต	
14. ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ	<input type="checkbox"/>	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	



แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับ “ดี” หรือ “ดีเด่น” ไม่เกิน 5 ปี (ปี 2560 – 2564)
- ☐ ระดับ “ดีเด่น” ชื่อผลงาน.....
ประเภทรางวัล..... ประจำปี.....
- ☐ ระดับ “ดี” ชื่อผลงาน.....
ประเภทรางวัล..... ประจำปี.....

รูปแบบการขยายผลที่ขอรับรางวัล (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม 1 รูปแบบเท่านั้น)

- ☐ เป็นการขยายผลการให้บริการตามมาตรฐานที่เคยได้รับรางวัลหรือดีกว่าไปในหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- เริ่มขยายผลเมื่อ.....
- ☐ เป็นการต่อยอดขยายผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเป็นที่ประจักษ์ โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- เริ่มขยายผลเมื่อ.....
- ☐ เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถแสดงข้อมูลผลการให้บริการของทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ที่ไปขยายผลในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลา การให้บริการ เป็นต้น) รวมถึงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่การขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e – Mail.....



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น)

ส่วนที่ 1 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4)

1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล

.....

.....

.....

.....

.....

2. การระบุปัญหา

.....

.....

.....

3. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ)

.....

.....

.....

.....

4. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน)			
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	
มิติที่ 2 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (60 คะแนน)			
5. ผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จของการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาความท้าทายที่กำหนดไว้	
6. ความครอบคลุมของผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปขยายผล	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงว่าได้นำผลงานที่เคยได้รับรางวัลไปปฏิบัติได้ครอบคลุมหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (อธิบายโดยระบุจำนวนหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในพื้นที่)	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

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	



แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป

(ระบุชื่อหน่วยงาน)

สำหรับการบูรณาการวิธีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บริการแทนกันได้ โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป

(ระบุชื่อหน่วยงาน.....)

- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)

- หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ.....

- ☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า

- ☐ มีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e – Mail.....



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น)

ส่วนที่ 1 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4)

1. การระบุปัญหาของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ)

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

.....

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 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 ลดระยะเวลา การให้บริการ ลดเอกสาร ลดจำนวนครั้งในการติดต่อ ลดค่าใช้จ่ายของผู้มารับบริการ บริการข้อมูลที่มีคุณภาพ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	
	<input type="checkbox"/>	เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงาน	
4. วิธีการบริหารจัดการ และการวางแผนการดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	มีกลยุทธ์ที่สามารถบริหารจัดการให้ข้อมูลที่บูรณาการร่วมกันมีความปลอดภัยตามมาตรฐาน 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	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
5. วิธีการ/เทคนิค ที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	มีวิธีการ/เทคนิคที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการ สะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย (User Friendly) รวมทั้งลดเอกสาร ในการขอรับบริการ	
	<input type="checkbox"/>	มีเครื่องมือ/ระบบที่แสดงให้เห็นว่ามีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ของข้อมูลที่บูรณาการ	
6. ระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผล การบูรณาการเพื่อ การบริการ	<input type="checkbox"/>	มีระบบหรือแนวทางการควบคุมข้อมูล ความถูกต้อง ทันสมัย พร้อมใช้งาน ของข้อมูล เพื่อให้มีมาตรฐานคงที่ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงการประเมินผลระบบข้อมูล ที่สามารถรักษา ความเสถียรของระบบ และสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล และ การให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	
มิติที่ 2 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (60 คะแนน)			
7. ผลผลิตที่สะท้อน ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากบูรณาการข้อมูล เพื่อการบริหาร	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จของการดำเนินการเพื่อ แก้ปัญหาความท้าทายที่กำหนดไว้	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือสถิติที่แสดงคุณภาพของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	
8. ผลลัพธ์ที่สะท้อน ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการบูรณาการ ข้อมูลเพื่อการบริหาร	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการบูรณาการ ข้อมูลเพื่อการบริหาร และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลสะท้อนประสิทธิภาพที่ดีของผู้รับบริการ	
	<input type="checkbox"/>	มีผลการวัดความคุ้มค่าของระบบข้อมูล	
	<input type="checkbox"/>	มีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น	
9. มาตรฐาน การให้บริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นกว่าเดิม	
10. การสร้าง ความยั่งยืนของ การบูรณาการ เพื่อการบริหาร	<input type="checkbox"/>	มีการสรุปทบทวน มีการวางแผนเพื่อการขยายผลความร่วมมือเพื่อให้ เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และ/หรือ การทำงาน เพื่อให้บริการแทนกัน ที่เพิ่มขึ้น	



แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลงานการบริหารจัดการการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานที่ยังคงมีประสิทธิภาพ ด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในเชิงรุก หรือการบริการรูปแบบใหม่ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต
- ☐ เป็นผลงานในภาพรวมขององค์กร และเป็นผลงานที่หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการหลัก
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ.....
- ☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการในช่วงภาวะวิกฤตอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า สามารถตรวจสอบได้
- ☐ หน่วยงานมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น)

ส่วนที่ 1 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4)

1. การระบุปัญหาของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ)

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

.....

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสถานะวิกฤต		
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ	คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)		
1. สถานการณ์วิกฤตที่จะส่งผลกระทบต่อบริการของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> การบริการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤตเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน (ระบุภารกิจ)	
	<input type="checkbox"/> สถานการณ์วิกฤตส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผู้รับบริการกลุ่มใหญ่ (ระบุตัวเลขที่แสดงสัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการ)	
2. สภาพของปัญหา และ ความรุนแรง 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 เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตได้ทันเวลาที่	
5. วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต	<input type="checkbox"/> เพื่อให้การบริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักไปโดยถาวร	
	<input type="checkbox"/> เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ/หรือเพื่อให้ผู้รับบริการมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือเพิ่มขึ้นน้อย	
	<input type="checkbox"/> เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มยังคงได้รับความสะดวก และได้รับการบริการอย่างมีมาตรฐาน	
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)		
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	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 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 (50 คะแนน)			
10. ผลผลิตที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงผลการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต	
	<input type="checkbox"/>	มีตัวเลข สถิติ ที่แสดงให้เห็นผลของการดำเนินการเพื่อลดความรุนแรงของสถานการณ์วิกฤต	
11. ผลลัพธ์ที่แสดงถึงประโยชน์ของผลงานต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่แสดงผลการแก้ไขปัญหาที่ระบุไว้	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูล/ผลที่แสดงประสิทธิผลของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงการพัฒนาการบริการ	
12. ประโยชน์ที่ประชาชน / ผู้รับบริการได้รับจากผลงานนี้	<input type="checkbox"/>	มีตัวเลข/ข้อมูลที่แสดงว่าประชาชน/ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงว่าค่าใช้จ่ายของประชาชน/ผู้รับบริการไม่เพิ่มขึ้นอันเนื่องจากสถานการณ์วิกฤต	
	<input type="checkbox"/>	มีข้อมูลที่แสดงประสิทธิผลเชิงบวกต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถานการณ์วิกฤต	
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. อธิบายแนวทางมาตรการที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความยั่งยืนในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตในอนาคต	<input type="checkbox"/>	มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต โปรดยกตัวอย่าง	
	<input type="checkbox"/>	มีการสรุปผลการดำเนินการเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤต	



แบบฟอร์มสมัครประเภทการบริการเพื่อตอบสนองต่อสถานะวิกฤต			
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> เลือกตอบตามประเด็นที่มี <input type="radio"/> เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ		คำอธิบาย (จำเป็นต้องระบุ ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)
15. อธิบายความเชื่อมโยง ของผลงานกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนของ องค์การสหประชาชาติ	<input type="checkbox"/>	มีการกำหนดว่าการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตในครั้งนี้ สอดคล้อง กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	
	<input type="checkbox"/>	มีแผนพัฒนาความยั่งยืนของการนำนวัตกรรมบริการ	



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- ☐ เป็นผลการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการอนุมัติ อนุญาต ของประชาชน ให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกต้อง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ
- เป็นผลการดำเนินการ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม 1 ข้อเท่านั้น)
- ☐ หน่วยงานไม่เคยได้รับรางวัลยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – วันปีตรับสมัคร
- ดำเนินการเมื่อ.....
- ☐ หน่วยงานได้รับรางวัลยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแล้ว เป็นผลการดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – วันปีตรับสมัคร
- ดำเนินการเมื่อ.....

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

1. ชื่อผู้ประสานงานคนที่ 1

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e – Mail.....

2. ชื่อผู้ประสานงานคนที่ 2

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e – Mail.....



สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

รโปรตสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4)

1. การระบุปัญหาของการให้บริการหรือการปฏิบัติราชการ (Pain Point)

.....

.....

.....

.....

.....

2. จากสภาพปัญหาดังกล่าว นำไปสู่การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร (อธิบายถึงวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (How To)

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลลัพธ์/ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....



หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2565

ส่วนที่ 2 สรุปผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

โปรดสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานในแต่ละด้าน พร้อมแสดงข้อมูลหลักฐานที่ใช้ยืนยัน

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน

การพัฒนาบริการที่ช่วยยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน																														
ชื่อหน่วยงานบริการตามข้อประชาชน	1.1 การแก้ไขกฎหมาย กฎ				1.2 การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน (รายการ/แผ่น)				1.3 การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม (บาท)				1.4 การลดขั้นตอนการให้บริการ (จำนวนขั้นตอน)		1.5 การลดระยะเวลาการให้บริการ (ชั่วโมง)		1.6 การชำระค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตแบบค่าธรรมเนียมใบอนุญาต		1.7 การพัฒนาบริการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์					1.8 อื่นๆ	1.9 การดำเนินการตามข้อเสนอของโครงการศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลของกฎหมายที่ออกโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการและการออกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน (Regulatory Guillotine)					
	ระบุชื่อกฎหมายและผลการแก้ไขกฎหมาย				ก่อนปรับปรุง			หลังปรับปรุง			ชื่อ	ไม่มี	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	มี	ไม่มี	e-Form	e-Payment	e-Document	ระบุชื่อหน่วยงานบริการ พร้อมลิงก์	จำนวนธุรกรรมในการให้บริการทั้งหมด (ครั้ง) (1 มค. 63- 31 มี.ค. 65)	วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่นๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้	ดำเนินการ	ดำเนินการดำเนินการ	ไม่มี	
	ชื่อ	ลำดับขั้น	ประเด็นที่แก้ไขกฎหมาย	ประโยชน์ที่ได้จากการแก้ไข	ระบุชื่อรายการเอกสารราชการ	รายการ	แผ่น (เป็นทุกหน้าที่มีตัวอักษร)	ระบุชื่อรายการเอกสารราชการ	รายการ	แผ่น (เป็นทุกหน้าที่มีตัวอักษร)																				
การออกใบเบิกทางใบสีกของบ้าน	1. กฎกระทรวงฉบับที่ 26 (พ.ศ. 2558) ออกตามความในพระราชบัญญัติว่าไม่ พุทธศักราช 2484 ว่าด้วยการนำใบสีกของบ้านคือนับที่	กฎกระทรวง	ยกเลิกกฎกระทรวง ฉบับที่ 26 (พ.ศ. 2558)	ปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวง และปรับปรุง การออกใบอนุญาตและการออกใบสีกให้บ้านเลขที่ทางบ้านเลขที่ของบ้านคือนับที่ และการออกใบอนุญาตและการออกใบสีกให้บ้านเลขที่ของบ้านคือนับที่ บ้านเลขที่ 26 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	บัตรประชาชน	1	1	บัตรประชาชน	0	0	การออกใบเบิกทางใบสีก	50	0	2	0	12	6	-	-	มี	มี	มี	มี	การพัฒนาบริการนอกใบเบิกทางใบสีกของบ้านเลขที่ผ่านทางระบบสวิตช์ http://fp.forest.go.th/ftd_app/ftd_portal/a/pp/index.php	30,682	จัดทำประกาศหลักเกณฑ์ / จัด Training / จัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ และสำหรับประชาชน				
				(ไม่พบเอกสารแนบเอกสารการดำเนินการ)							การออกใบเบิกทางใบสีก	20	0																	
			ปรับปรุงกระทรวงมหาดไทย การนำใบสีกของบ้านคือนับที่ พ.ศ. ... ไม่ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม สัปดาห์								คำสอน	5	0																	

แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการ

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้เสนอรายชื่อผลงาน

ชื่อ-นามสกุล :

ตำแหน่ง :

สังกัด :

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลงานที่เสนอ

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

ประเภทรางวัล :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน :

ตำแหน่ง : สำนัก/กอง :

เบอร์โทรศัพท์ : เบอร์โทรศัพท์มือถือ :

e – Mail :

สรุปเนื้อหาผลงานโดยสังเขป

โปรดสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary) โดยมีความยาวไม่เกิน
5 หน้ากระดาษ A4

1. การระบุปัญหาของการให้บริการ

.....
.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ)

.....
.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ

.....
.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

.....
.....

ลงนาม

(.....)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง.....



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ