

หลักเกณฑ์
การพิจารณา
รางวัลบริการภาครัฐ
ประจำปี 2567



สารบัญ

รางวัลเลิศรัฐ	2
รางวัลบริการภาครัฐ	2
บทนำ	3
หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567	4
ประเภทรางวัล	4
เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	10
ระดับของรางวัล	21
เงื่อนไขการสมัครรับรางวัล	22
กระบวนการตรวจประเมินรางวัล	23
ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ	25
ภาคผนวก	26
แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐ	
ประเภทนวัตกรรมบริการ	27
ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	32
ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล	36
ประเภทบริการตอบโจทย์ ตรงใจ	40
ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	45
ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล	49
สำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน	53

รางวัลเลิศรัฐ

เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้แก่หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศ
แห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง



ตราสัญลักษณ์

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่นหมายเลขหนึ่ง

ความหมาย

หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียรไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

รางวัลบริการภาครัฐ

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



ตราสัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง
อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่น
ในการให้บริการประชาชน

บทนำ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) ได้จัดให้มีการมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 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 การพิจารณา ประกอบด้วย รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยมมอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับดีเด่น ครบทั้ง 3 สาขา ในปีเดียวกัน และรางวัลเลิศรัฐสาขา (Best of the Best) มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในสาขานั้น ๆ โดยเรียกชื่อว่า “รางวัลเลิศรัฐ สาขา....” และ (2) รางวัลรายสาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

รางวัลบริการภาครัฐ เป็นรางวัลที่แสดงถึงความพยายามของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยในปี 2567 ได้มีการปรับปรุงประเภทรางวัลฯ และเกณฑ์การพิจารณารางวัลฯ เพื่อให้มีความทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชนและการพัฒนาประเทศ และสามารถต่อยอดได้ในระดับสากล โดยการยกเลิกรางวัลประเภทพัฒนาการบริการ และเพิ่มประเภทรางวัลขับเคลื่อนเห็นผล เพื่อให้ตอบโจทย์ agenda สำคัญของประเทศ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงเกณฑ์รางวัลให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้รางวัลเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ประเมินความสามารถในการดำเนินการให้บริการของภาครัฐ และเป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจนเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ขณะเดียวกันผลงานที่ได้รับรางวัลยังสามารถเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติอย่างยั่งยืนต่อไป

หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567 (Public Service Awards)

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทนวัตกรรมบริการ ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ประเภทบริการตอบโจทย์ตรงใจ ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล **ทั้งนี้ หนึ่งผลงานสามารถสมัครได้เพียงหนึ่งประเภทรางวัลเท่านั้น**

1. ประเภทนวัตกรรมบริการ

คำจำกัดความ/ความหมาย

การพัฒนาการให้บริการ ด้วยการนำนวัตกรรมที่เกิดจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงาน/การให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการ รูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งผลงานเป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ที่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผลงานหรือกระบวนการก่อนหน้านี้ทำให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างชัดเจน

แบ่งประเภทนวัตกรรม ออกเป็น 6 ประเภท 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. ประเภทย่อยผลมาตรฐานการบริการ

คำจำกัดความ/ ความหมาย

การนำระบบ แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น (ผลงานต้นแบบ) ซึ่งเป็นผลงานของหน่วยงานผู้สมัคร หรือผลงานของหน่วยงานอื่นที่เคยได้รับรางวัลดังกล่าว ไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานผู้สมัครไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ที่ไปขยายผล หรือ กรณีการนำผลงานระดับดี หรือระดับดีเด่น ไปต่อยอดขยายผลการดำเนินการในเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเห็นเป็นที่ประจักษ์

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) ผลงานต้นแบบที่จะนำไปขยายผล ต้องเป็นผลงานของหน่วยงานผู้สมัคร หรือ ผลงานของหน่วยงานอื่น ที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี หรือ ระดับดีเด่น ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี (ปี 2562- ปี 2566) ยกเว้นประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

(2) เป็นผลงานที่เกิดจากการขยายผลในรูปแบบ ดังนี้

(2.1) การขยายผลการให้บริการ ด้วยการนำผลงานต้นแบบตามข้อ (1) ไปขยายผลทั้งในเชิงแนวคิด นโยบาย หรือรูปแบบการดำเนินการ ตามมาตรฐานของผลงานต้นแบบหรือดีกว่าเดิมในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัครไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่ง ไม่น้อยกว่า 1 ปี

(2.2) การต่อยอดขยายผลผลงานต้นแบบตามข้อ (1) ในเชิงคุณภาพ ด้วยการนำผลงานต้นแบบ ไปพัฒนาต่อยอดผลงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเห็นเป็นที่ประจักษ์ โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้

(4) การขยายผลการให้บริการ ในกรณีที่หน่วยงานได้นำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ของตนเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เช่น จังหวัดนำผลงานของโรงพยาบาลที่เคยได้รับรางวัลในนามสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ไปขยายผลในโรงพยาบาลภายในจังหวัด จังหวัดสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ โดยระบุการดำเนินการขยายผลในพื้นที่ของจังหวัด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น และหากหน่วยงาน

เจ้าของผลงานที่ได้รับรางวัล (เจ้าของผลงานต้นแบบ) ได้ร่วมดำเนินการขยายผลกับหน่วยงานผู้สมัคร ให้หน่วยงานเจ้าของผลงานต้นแบบสามารถรับรางวัลร่วมกับหน่วยงานผู้สมัครได้ ทั้งนี้ ต้องแสดงบทบาทของหน่วยงานเจ้าของผลงานต้นแบบในการร่วมดำเนินการขยายผลให้ชัดเจน

3. ประสิทธิภาพการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล

คำจำกัดความ/ความหมาย

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เป็นผลมาจาก **ความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Interoperability)** ตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป (รวมหน่วยงานที่ส่งสมัคร) ในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล และทำให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่ผู้รับบริการไม่ต้องไปขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใต้สิทธิการใช้งานที่เหมาะสมและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ ถ้าเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอม (consent) หรือการร้องขอ (request) จากเจ้าของข้อมูลนั้นก่อน) หรือ เป็นผลมาจากการบูรณาการวิธีการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป (รวมหน่วยงานที่ส่งสมัคร) เพื่อให้เกิดการให้บริการแทนกันได้ระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมดำเนินการตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป (รวมหน่วยงานที่ส่งสมัคร) ทั้งนี้ ต้องเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานมิใช่การแลกเปลี่ยนภายในองค์กร และมีเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ รวมถึงหน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล

(2) กรณีบูรณาการวิธีการทำงานเพื่อให้บริการแทนกันได้ ต้องมีหน่วยงานเข้าร่วมดำเนินการตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป โดยมีคำสั่งมอบหมายที่เป็นทางการ มีแนวปฏิบัติในการดำเนินการหรือการให้บริการ และมีเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดในวงกว้างในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ

(3) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(4) ต้องแสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า

4. ประสิทธิภาพการตอบโจทย์ตรงใจ

คำจำกัดความ/ความหมาย

การส่งมอบบริการ การทำงานในเชิงบริหารจัดการ แก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน โดยการปรับมุมมองหรือแนวคิด (Mindset) ในการทำงานร่วมกันกับกลุ่มต่าง ๆ ในฐานะพันธมิตร ที่ร่วมกันรับความเสี่ยง รับผลตอบแทน และ

รับความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย (Cost of delay) ส่งผลให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หรือเห็นผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

เงื่อนไขการพิจารณา

- (1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน สูญเสียทรัพยากรและระยะเวลา โดยใช้หลักการของการแก้ปัญหาทั้งกระบวนการให้บริการ (End to End Process) ที่มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และ/หรือ ภายในหน่วยงานเดียวกัน ด้วยการทำงานร่วมกับภาคประชาชน กลุ่มชุมชน และภาคเอกชน แบบพันธมิตร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคเอกชนและเครือข่ายประชาชน ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย
- (2) กรณีเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ต้องมีผู้มาใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ และ/หรือ จำนวนธุรกรรมทั้งหมด
- (3) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (4) มีแผนการปรับปรุง และมีแนวทางในการพัฒนาขยายผล

5. ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

คำจำกัดความ/ความหมาย

การพัฒนาการบริการเพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้แก่ การยกเลิก/แก้ไข ข้อกำหนดในกฎหมาย กฎ ที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ ลดระยะเวลาการให้บริการ มีการพัฒนานวัตกรรมบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งส่งผลให้การบริการประชาชนมีความสะดวก 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 การเปลี่ยนจากการอนุมัติ อนุญาต เป็นจดแจ้ง การยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต การมีช่องทางพิเศษ (Fast Track) การนำระบบการอนุญาตหลัก (Super License) มาใช้ เป็นต้น

(2) เป็นผลการดำเนินการ ดังนี้

(2.1) กรณีหน่วยงานที่ไม่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นผลการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 ธันวาคม 2566

(2.2) กรณีหน่วยงานที่เคยได้รับรางวัลระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นผลการดำเนินการตั้งแต่ได้รับรางวัล – 31 ธันวาคม 2566

(3) เป็นส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า องค์การมหาชน หน่วยงานอิสระ และรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาตรฐานกลาง

คำอธิบายเพิ่มเติม

รายการ	ความหมาย
1) ชื่อกระบวนการบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน	ชื่อกระบวนการบริการที่หน่วยงานของรัฐได้จัดทำตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
2) การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ใน 4 รูปแบบ 1. มีช่องทางการติดต่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ 2. สามารถยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ 3. สามารถยื่นคำขอและชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) 4. สามารถรับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
3) อื่น ๆ	วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่น นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลต่อการบริการที่ดียิ่งขึ้น เช่น การเปลี่ยนจากการอนุมัติ อนุญาต เป็นจดแจ้ง การยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต การมีช่องทางพิเศษ (Fast Track) การนำระบบการอนุญาตหลัก (Super License) มาใช้ เป็นต้น

6. ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล

คำจำกัดความ/ความหมาย

การขับเคลื่อนการดำเนินงาน หรือการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทของโลก ตอบโจทย์นโยบายของรัฐบาล หรือ Agenda สำคัญของประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 1) **ด้านเศรษฐกิจ** เช่น การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน Business Ready (B-READY) การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล อุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูง อุตสาหกรรมสีเขียว และอุตสาหกรรมความมั่นคงของประเทศ การพัฒนา “สมาร์ตฟาร์มเมอร์”
- 2) **สังคม** เช่น ความปลอดภัยทางถนน มาตรการรองรับสังคมสูงวัย (Aged Society) การสนับสนุน Soft Power การยกระดับคุณภาพการศึกษา การยกระดับระบบสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ-ครอบคลุมและทั่วถึง
- 3) **สิ่งแวดล้อม** เช่น การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การส่งเสริมพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม อาทิ ฝุ่น PM 2.5 ปัญหาขยะ
- 4) **ความมั่นคง** เช่น การแก้ปัญหายาเสพติด ภัยคุกคามและภัยพิบัติ การปราบปรามการค้ามนุษย์

โดยหน่วยงานส่งผลงาน/โครงการที่มีวัตถุประสงค์ตรงกับหัวข้อที่กำหนด เพื่อสมัครขอรับรางวัล ซึ่งต้องมีการดำเนินการที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลหรือ agenda สำคัญของประเทศ มีผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมีผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/กลุ่มเป้าหมายจากการได้รับบริการของรัฐได้

เงื่อนไขการพิจารณา

(1) เป็นผลงานผลงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลหรือ agenda สำคัญของประเทศ และไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

(2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ได้แก่

1. ประเมินวัตรกรรมการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร (อธิบายปัญหาที่พบ ที่มา หรือสาเหตุของปัญหา เช่น ศึกษาข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ จากการรับฟังความคิดเห็น และ/หรือจากการร้องเรียนที่เกิดขึ้น ปัญหามีความยุ่งยาก หรือซับซ้อนเพียงใด)	
	2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น (อธิบายวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไร โดยเปรียบเทียบกับขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ)	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	3. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร มีการนำเสนอแนวคิดใหม่ แนวทางใหม่หรือวิธีใหม่ที่ไม่เคยมีดำเนินการมาก่อนหรือไม่ (อธิบายว่ามีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร มีการนำเสนอแนวคิดใหม่ แนวทางใหม่หรือวิธีใหม่ที่ไม่เคยมีดำเนินการมาก่อนหรือไม่ อย่างไร)	
	4. มีการนำผลงานไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (อธิบายรูปแบบวิธีการ/จุดเด่นของผลงาน มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาผลงานหรือไม่ รวมถึงการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน)	
	5. มีกระบวนการที่แสดงถึงการยึดประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างไร (อธิบายว่าหน่วยงานมีการดำเนินการมีการคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (Customer's journey) รวมถึงมีกระบวนการดังต่อไปนี้ - มีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ โดยอธิบายขั้นตอน วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร)	

มิติ	ข้อความถาม	คะแนน
	- มีการดำเนินการทดสอบกับผู้รับบริการก่อนนำไปใช้จริง โดยอธิบายว่า ดำเนินการอย่างไร สามารถปรับปรุงผลงานเพื่อให้สามารถนำไปใช้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร - มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงผลงาน/บริการอย่างต่อเนื่อง โดยอธิบายวิธีการรวบรวมความคิดเห็น และการนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงผลงาน/บริการ หรือไม่ อย่างไร)	
	6. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร	
	7. กรณีนวัตกรรมที่เป็นสิ่งประดิษฐ์มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่าได้รับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรแล้ว และยังไม่หมดอายุ หรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร หรือผลงานมีลักษณะที่ไม่เข้าเงื่อนไขการจดสิทธิบัตร โดยแนบไฟล์หลักฐานประกอบ)	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		50
	11. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	
	12. มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศ ที่แสดงให้เห็นว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างไร (อธิบายว่ามีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น)	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	13. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามีการขยายผล ถอดบทเรียนพร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ นำบทเรียนไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายใน/ภายนอกสังกัดหรือ นำผลงานไปดำเนินการขยายผลยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่น นอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้วหรือไม่ อย่างไร)	
	14. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร (อธิบายว่าผลงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร และมีกระบวนการที่	

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	นำไปสู่นวัตกรรมที่ยั่งยืน โดยการสร้างการเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ กระบวนการดำเนินงาน ให้สามารถสร้างผลกระทบที่ดีในระยะยาวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ อย่างไร)	
คะแนนเต็ม		100

2. ประเภทย่อยผลมาตรฐานการบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. มีเหตุผล ความจำเป็น ความท้าทายและความพร้อมในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลอย่างไร (อธิบายว่าผลงานต้นแบบคืออะไร มีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ และมีความท้าทายในการค้นหาผลงานต้นแบบที่จะนำไปขยายผลที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา ลักษณะของหน่วยงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานอย่างไร)	
	2. มีรูปแบบและกระบวนการในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร (อธิบายวิธีการ/ขั้นตอน ในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร)	
	3. มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการอย่างไร (อธิบายว่ามีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกสำหรับการติดตามประเมินผลการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่า การบริการมีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เช่น มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยบริการสาขา/พื้นที่ มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการติดตามประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น)	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	4. มีการประเมินผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต และผลผลิต) (อธิบายว่ามีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จตามเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา และเป้าหมายในการขยายผลที่กำหนดไว้ หรือมีข้อมูลที่แสดงผลการ	

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	เปรียบเทียบผลผลิตของผลงานต้นแบบ และผลผลิตของผลงานที่ได้นำต้นแบบไปขยายผลหรือไม่ อย่างไร (ขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ/หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ)	
	5. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ที่ได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการ อย่างไร)	
	6. มีการสร้างความยั่งยืนของการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีการสรุปบทเรียน มีการวางแผนเพื่อการขยายผลความร่วมมือที่เพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร)	
คะแนนเต็ม		100

3. ประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการจัดการ		40
	1. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหารเป็นอย่างไร (อธิบายที่มาของการดำเนินการ/ปัญหาการบริการของหน่วยงานคืออะไร มีการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่นำไปสู่การบูรณาการเพื่อให้บริการหรือไม่ อย่างไร รวมถึงการดำเนินการมีความท้าทายหรือไม่)	
	2. มีวิธีการ เทคนิคและลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล และมุ่งเน้นในการบูรณาการบริการจนเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อประชาชน หรือผู้ให้บริการอย่างไร (อธิบายวิธีการ เทคนิค และลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลหรือบูรณาการการทำงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบริการสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย (User Friendly) ลดเอกสารในการขอรับบริการ รวมถึงมีเครื่องมือ/ระบบที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลหรือไม่ อย่างไร)	
	3. มีระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบูรณาการเพื่อการบริหารอย่างไร (อธิบายว่ามีระบบหรือแนวทางการควบคุมข้อมูล ความถูกต้อง ทันสมัย พร้อมใช้งานของข้อมูล เพื่อให้มีมาตรฐานคงที่ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือการ	

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	ให้บริการแทนกัน ที่สามารถรักษาความเสถียรของระบบ และการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร)	
2. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		60
	4. มีการประเมินผลผลิต ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงานอย่างไร (อธิบายตัวชี้วัดผลผลิต ผลผลิตที่ได้รับ และข้อมูลที่แสดงคุณภาพของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล)	
	5. มีการประเมินผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงานอย่างไร (อธิบายว่ามีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงาน การวัดผลที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือความคุ้มค่า หรือผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น หรือไม่ อย่างไร)	
	6. มีการสร้างความยั่งยืนของผลงานอย่างไร (อธิบายว่ามีการสรุปบทเรียน มีการวางแผนเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีการขยายผลความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน ที่เพิ่มขึ้น หรือไม่ อย่างไร)	
คะแนนเต็ม		100

4. ประเภทบริการตอบโจทยตรงใจ มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		20
	1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา ผลกระทบเป็นอย่างไร (อธิบายว่าปัญหามีความสำคัญ และที่มาของปัญหาได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ หรือได้จากการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็น/ความต้องการโดยตรง ซึ่งมีการวิเคราะห์ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้บริการ (End to End Process) (ระบุปัญหา และอธิบายความยุ่งยากซับซ้อนของปัญหาความพยายามในกระบวนการแก้ไขปัญหาและการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ หรือไม่ อย่างไร)	
	2. ปัญหามีขอบเขต ผลกระทบต่อผู้รับบริการกลุ่มใด ครอบคลุมพื้นที่ในระดับใดตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) เช่น ระดับภูมิภาค	

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	ระดับประเทศ เป็นต้น และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่าปัญหาส่งผลต่อผู้รับบริการตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) ที่อยู่ในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ อธิบายการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นกลุ่มใดจำนวนเท่าใด และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหรือไม่ อย่างไร)	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	3. มีแนวทางการดำเนินการพัฒนาผลงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ (End to End Process) เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร (อธิบายแนวทางในการพัฒนาผลงาน เช่น การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการภายในประเทศ และต่างประเทศ (Benchmarks) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน การนำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ หรือภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น 4. อธิบายการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน (อธิบายว่ามีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการมีการนำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หรือมีผลการประเมินการให้บริการที่พัฒนาขึ้นที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก หรือไม่ อย่างไร) 5. มีการสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีการสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร เช่น มีการอธิบายและชี้แจงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในการขออนุญาตต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบการเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผ่านการประชุมสัมมนา หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		40
	6. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา และประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่แสดงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร โดยอธิบายตัวชี้วัดผลผลิตว่ามีความครอบคลุมเหมาะสม	

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
	ตามวัตถุประสงค์อย่างไร ผลผลิตที่ได้รับคืออะไร และสามารถแก้ไขปัญหาในเชิงประสิทธิภาพได้อย่างไร ระบุข้อมูลสถิติสนับสนุน)	
	7. มีการประเมินความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ หรือสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลงานที่พัฒนาขึ้น โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง และ/หรือ หน่วยงานภายนอกดำเนินการ หรือไม่ อย่างไร)	
4. มิติที่ 4 ผลกระทบของโครงการ		10
	8. ผลงานมีความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อประเทศด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไร (อธิบายว่าผลงานมีความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อประเทศในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย (มีข้อมูลเชิงสถิติสนับสนุน) ครอบคลุมประเด็น Faster Cheaper Easier และ Smarter หรือไม่ อย่างไร)	
	9. การสร้างความยั่งยืนของผลงาน เพื่อให้มีการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (อธิบายว่ามีการสรุปบทเรียน มีการวางแผนในการต่อยอดขยายผลการดำเนินงาน และการขยายผลความร่วมมือหน่วยงานของรัฐ และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หรือไม่ อย่างไร)	
คะแนนเต็ม		100

5. ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 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 การเปลี่ยนจากการอนุมัติ อนุญาต เป็นจัดแจ้ง การยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต การมีช่องทางพิเศษ (Fast Track) การนำระบบการอนุญาตหลัก (Super License) มาใช้ เป็นต้น	
มิติที่ 2 ความคุ้มค่า		15
	ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน	
คะแนนเต็ม		100

หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
1. การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ	15	1.1 ลำดับชั้นการยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย 3 ระดับ (10 คะแนน) - พระราชบัญญัติ/พระราชกฤษฎีกา ได้ 5 คะแนน - กฎกระทรวง ได้ 3 คะแนน - ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับหน่วยงาน ได้ 2 คะแนน 1.2 จำนวนกฎหมายที่แก้ไข (5 คะแนน) - ตั้งแต่ 2 ฉบับขึ้นไป ได้ 5 คะแนน - 1 ฉบับ ได้ 3 คะแนน	หน่วยงานมีการยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ เพื่อลดปัญหา อุปสรรค เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน
2.การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน	5	- ยกเลิก/ลดเอกสารได้ทั้งหมด ได้ 5 คะแนน - ถ้าลดเอกสารได้ 2-5 รายการ ได้ 5 คะแนน - ถ้าลดเอกสารได้น้อยกว่า 2 รายการ ได้ 3 คะแนน	หน่วยงานมีการยกเลิกเอกสารเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง
3. การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม	15	- กรณีที่ไม่เก็บค่าธรรมเนียม ได้ 15 คะแนน	หน่วยงานมีการยกเลิกค่าธรรมเนียมเปรียบเทียบกับก่อนและหลังปรับปรุง

หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
		- ลดค่าธรรมเนียม ได้เท่ากับหรือมากกว่า ร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดค่าธรรมเนียม ได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน - ไม่สามารถลดค่าธรรมเนียมได้ ได้ 1 คะแนน	
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ	10	- ลดขั้นตอนการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่า ร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดขั้นตอนการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน	หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง
5. การลดระยะเวลาการให้บริการ	10	- ลดระยะเวลาการให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่า ร้อยละ 50 ได้ 10 คะแนน - ลดระยะเวลาการให้บริการได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 5 คะแนน	หน่วยงานมีการลดระยะเวลาการให้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลัง
6. การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต	10	- มีการดำเนินการ และแสดงให้เห็น กระบวนการดำเนินการก่อนหรือหลัง (Pre audit หรือ Post audit) โดยแนบหลักฐานส่งเป็น link ได้ 10 คะแนน - ไม่มีการดำเนินการ ได้ 0 คะแนน	หน่วยงานมีการรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต โดยพิจารณาการให้คะแนนจากข้อมูลสรุปผลการดำเนินการในภาพรวมในส่วนของการดำเนินการ
7.การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติ	15	มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 1. มีช่องทางการติดต่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ได้ 3 คะแนน	หน่วยงานมีระบบ e-Service ตามงานบริการตามตัวชี้วัดการขับเคลื่อนการให้บริการ

หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์		2. สามารถยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ ได้ 4 คะแนน 3. สามารถยื่นชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้ 4 คะแนน 4. สามารถรับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้ 4 คะแนน (หมายเหตุ : หากสามารถทำได้เบ็ดเสร็จครบ 4 ข้อ จะได้คะแนนรวม = 15 คะแนน))	(e-Service)
8. อื่นๆ	5	มีวิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่นอย่างโดดเด่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ เช่น การเปลี่ยนจากการอนุมัติ อนุญาต เป็นจัดแจ้ง การยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต การมีช่องทางพิเศษ (Fast Track) การนำระบบการอนุญาตหลัก (Super License) มาใช้ เป็นต้น ได้ 5 คะแนน	
มิติที่ 2 การประเมินความคุ้มค่า			15 คะแนน
รายการ	หน่วย	คิดเป็นเงิน (บาท)	การคำนวณต้นทุน
จำนวนเอกสารที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง จาก การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน	แผ่น	จำนวนแผ่น X 0.5 (A)	- แทนค่าสูตรคำนวณ Total Value (ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้ เมื่อเข้ามาใช้บริการ ในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน) $= (A+B+C) \times D$
จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง	บาท	(B)	

หลักเกณฑ์การประเมิน			
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ			85 คะแนน
รายการ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	คำอธิบายเพิ่มเติม
ระยะเวลาที่ลดลง ต่อคน ต่อครั้ง (1 วันทำงาน = 8 ชั่วโมง ค่าแรงขั้นต่ำคิดเป็น 42 บาทต่อชั่วโมง)	ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง X 42 บาทต่อชั่วโมง (C)	
จำนวนธุรกรรมทั้งหมดที่ ให้บริการใน 1 ปี (D)	ครั้ง		

6. ประเภทขับเคลื่อนเห็นผล มีประเด็นการประเมินแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติ	ข้อความถาม	คะแนน
1.	การวิเคราะห์ปัญหา	10
	1. สภาพปัญหา ที่มา (อธิบายว่า สภาพปัญหา ที่มา มีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไร)	
	2. ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด (อธิบายว่าปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในด้านใด และระดับใด เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ฝุ่น PM 2.5 ซึ่งเป็นปัญหาใน ระดับประเทศ เป็นต้น)	
2.	แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ	30
	3. มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล หรือ agenda สำคัญของประเทศ อย่างไร (อธิบายว่ามีรูปแบบวิธีการในการดำเนินการอย่างไร มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ (Data analytics) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากร การควบคุมคุณภาพของผลงาน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ หรือไม่ อย่างไร)	
	4. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามีภาคส่วนอื่นมาร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงานหรือไม่ ในขั้นตอนใด อย่างไร)	

มิติ	ข้อความถาม	คะแนน
3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์		50
	5. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ผลการประเมินผลงาน และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	
	6. มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศ และแสดงให้เห็นว่าประโยชน์ที่เกิดขึ้นสร้าง Impact ในด้านที่เกี่ยวข้องอย่างไร (อธิบายว่ามีผลลัพธ์ที่มีผลกระทบสูงในเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น)	
4. ความยั่งยืนของโครงการ		10
	7. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน และการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามีการขยายผล ถอดบทเรียนพร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ นำบทเรียนไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายใน/ภายนอกสังกัดหรือ นำผลงานไปดำเนินการขยายผลยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่น นอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้วหรือไม่ อย่างไร)	
	8. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร (อธิบายว่ามีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร)	
คะแนนเต็ม		100

ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

(1) **ระดับดีเด่น** จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป

(2) **ระดับดี** จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 90 คะแนน

เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

1. หน่วยงานของรัฐทุกประเภท ได้แก่ ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ๆ สามารถสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ได้ทุกประเภทรางวัล โดยหน่วยงานสามารถส่งสมัครได้หลายผลงาน แต่หนึ่งผลงานสามารถส่งสมัครได้เพียง 1 ประเภทรางวัล เท่านั้น

2. หน่วยงานส่วนภูมิภาค สามารถสมัครผ่านส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่าที่เป็นต้นสังกัดของหน่วยงาน หรือจังหวัดที่หน่วยงานตั้งอยู่ก็ได้ ในกรณีสมัครผ่านจังหวัดที่หน่วยงานตั้งอยู่ต้องแสดงบทบาทของจังหวัดในการดำเนินการพัฒนาผลงานของหน่วยงานส่วนภูมิกานั้น ทั้งนี้ ผลงานที่เป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงานในจังหวัด ควรสมัครในนามของจังหวัด

3. ผลงานที่ส่งสมัครต้องไม่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ โดยมีข้อยกเว้น ดังนี้

- การสมัครรางวัลประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ ต้องเป็นการนำผลงานที่เคยได้รับรางวัลในระดับดี หรือระดับดีเด่น มาดำเนินการต่อยอดขยายผล

- การสมัครรางวัลประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หากเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแล้ว ต้องเป็นผลการดำเนินการตั้งแต่ได้รับรางวัล – 31 ธันวาคม 2566

วิธีการสมัคร

การยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐดำเนินการ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. หน่วยงานส่งผลงานสมัครผ่านระบบรับสมัครรางวัลทางช่องทางออนไลน์ที่ <https://awards.opdc.go.th/awardsregister/> ทั้งนี้ หน่วยงานผู้สมัครต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบออนไลน์ โดยไม่ต้องทำหนังสือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.

2. ผู้ตรวจราชการกระทรวงเสนอผลงานเข้าสมัคร โดยผู้ตรวจราชการของทุกกระทรวงสามารถคัดเลือกผลงานในความรับผิดชอบ เสนอเข้าสมัครขอรับรางวัลโดยระบุประเภทรางวัล ทั้งนี้ ผู้ตรวจราชการฯ 1 ท่าน สามารถเสนอได้ 1 ผลงาน โดยเสนอรายละเอียดของผลงานตามแบบที่กำหนด ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบออนไลน์

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567 ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการ (เอกสารการสมัคร)

โดยมีลำดับการพิจารณา ดังนี้

1.1 การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในลำดับต่อไป

1.2 การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ตามข้อ 1.1 โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ผลงานใดได้คะแนนตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

1.3 การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมินที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 1.2 โดยคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 2 ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit Review)

เป็นการยืนยันผลการกลั่นกรองของผลงาน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 1 การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการ (เอกสารการสมัคร) โดยคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี พิจารณาจากข้อมูลที่ส่งมาเพิ่มเติม หากข้อมูลสนับสนุนให้ผลงานได้รับการพิจารณาเพิ่มคะแนน โดยมีคะแนนรวมตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป ผลงานจะได้รับการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) แต่หากข้อมูลไม่เพียงพอให้เพิ่มคะแนนได้ จะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลในระดับดีเช่นเดิม
2. ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดีเด่น จะได้รับการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ และ/หรือ สัมภาษณ์ผ่านวิดีโอทัศน์ทางไกล

(VDO Conference) โดยผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น ทั้งนี้ ในกรณีขยายผลมาตรฐานการบริการ จะเป็นการตรวจโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ขั้นตอนที่ 3 เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ อนุมัติรางวัล

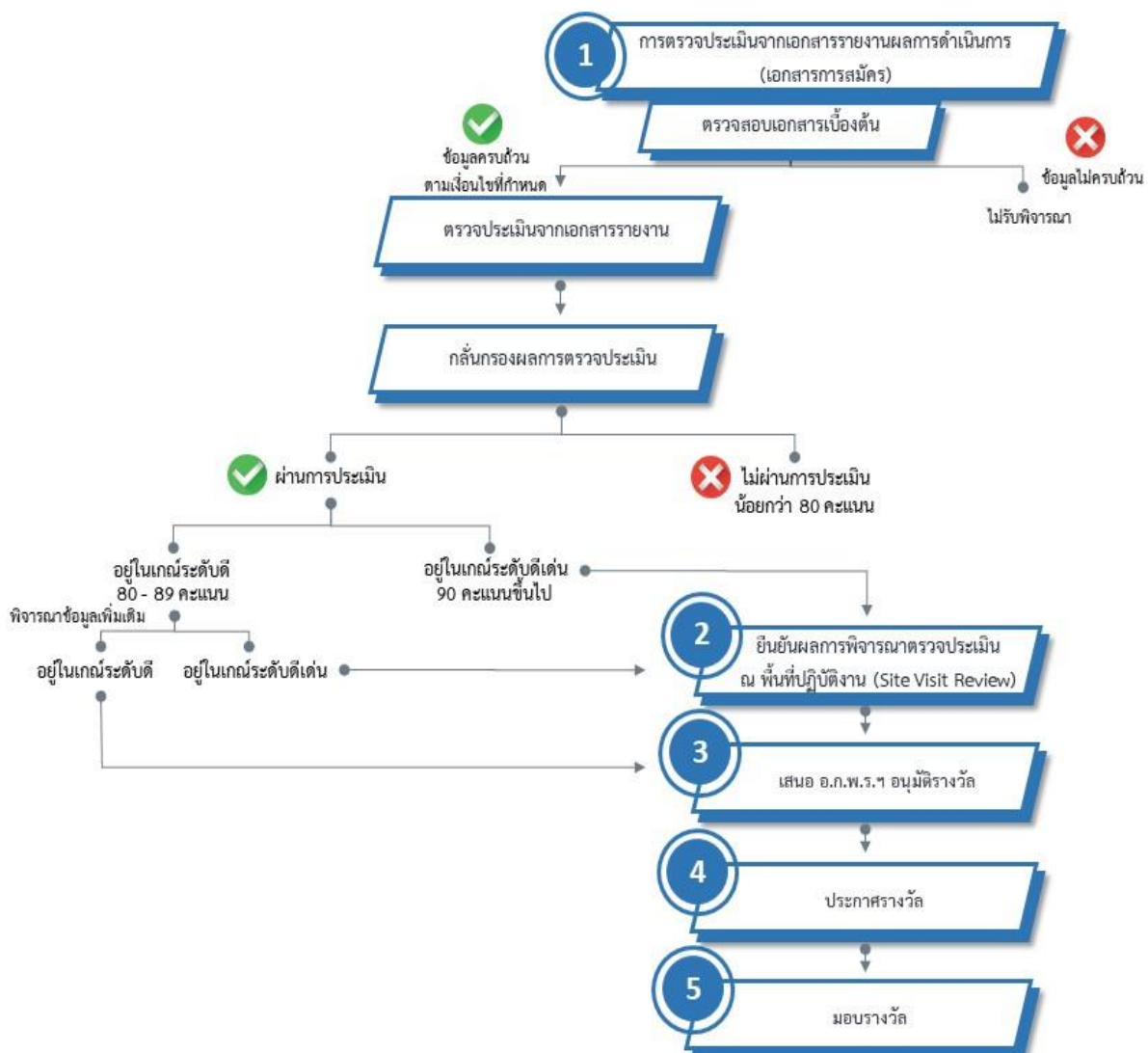
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567 ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล ทั้งนี้ การพิจารณาของ อ.ก.พ.ร. ถือเป็นขั้นที่สิ้นสุด

ขั้นตอนที่ 4 ประกาศรางวัล

ประกาศผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567 ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 5 มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567



ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
13 ธันวาคม 2566 (Online) 14 ธันวาคม 2566 (On-site)	ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ
5 มกราคม 2567 – 28 กุมภาพันธ์ 2567	เปิดรับสมัครรางวัล
มีนาคม - เมษายน 2567	ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)
เมษายน - พฤษภาคม 2567	คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ถกแถลงผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)
พฤษภาคม 2567	เสนอผลการถกแถลงผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
ภายในพฤษภาคม 2567	ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรก ผ่าน Website สำนักงาน ก.พ.ร.
มิถุนายน - กรกฎาคม 2567	ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit Review)
สิงหาคม 2567	เสนอผลการพิจารณาตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit Review) ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
ภายใน 31 สิงหาคม 2567	ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
กันยายน 2567	พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567

หมายเหตุ ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2567 อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก

โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567

- ประเมินวัตรกรรมการบริการ
- ประเมินขยายผลมาตรฐานการบริการ
- ประเมินบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล
- ประเมินบริการตอบโจทย์ตรงใจ
- ประเมินยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ประเมินขับเคลื่อนเห็นผล
- แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการเสนอผลงาน

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ
(โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามการดำเนินการของผลงาน)

- ☐ เป็นผลงานการให้บริการที่ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดเคยดำเนินการมาก่อน
- ☐ เป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ จนเกิดนวัตกรรมต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ (โปรดระบุ วัน/เดือน/ปี).....
- ☐ ผลงานที่ส่งสมัครเป็นนวัตกรรมบริการ (กรุณา ✓ ในช่อง ☐ ตามประเภทของนวัตกรรมที่ส่งสมัคร 1 ประเภทเท่านั้น)
- ☐ นวัตกรรมบริการ เป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือสร้างบริการใหม่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ และบริการ
 - ☐ นวัตกรรมการส่งมอบบริการ เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือที่แตกต่างไปจากเดิม
 - ☐ นวัตกรรมการบริหาร/องค์กร เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนการใหม่
 - ☐ นวัตกรรมทางความคิด เป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่
 - ☐ นวัตกรรมเชิงนโยบาย เป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง
 - ☐ นวัตกรรมเชิงระบบเป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน

ข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล

1. ชื่อหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล.....

(ชื่อกรม ชื่อจังหวัด ชื่อองค์การมหาชน เป็นต้น)

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน.....

3. ชื่อผลงาน.....

4. ผู้ประสานงาน (อย่างน้อย 2 คน)

4.1 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

4.2 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

หมายเหตุ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ กรุณารอกข้อมูลผู้ประสานงานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวรวมไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

1. ปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ/จุดเด่นของผลงาน) (ความยาวต้องไม่เกิน 2,000 ตัวอักษร)

.....

.....

3. ผลผลิต ผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์และแสดงให้เห็นว่าประโยชน์ที่เกิดขึ้นสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างไร) (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

5. Link YouTube (ถ้ามี)

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)	
1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร (อธิบายปัญหาที่พบ ที่มา หรือสาเหตุของปัญหา เช่น ศึกษาข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ จากการรับฟังความคิดเห็น และ/หรือจากการร้องเรียนที่เกิดขึ้น ปัญหามีความยุ่งยาก หรือซับซ้อนเพียงใด)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น (อธิบายวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบเป็นใคร จำนวนเท่าใด และอย่างไรโดยเปรียบเทียบกับขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)	

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
3. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร (อธิบายว่ามีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร มีการนำเสนอแนวคิดใหม่ แนวทางใหม่หรือวิธีใหม่ที่ไม่เคยมีดำเนินการมาก่อนหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
4. มีการนำผลงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (อธิบายรูปแบบวิธีการ/จุดเด่นของผลงาน มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ รวมถึงการเปรียบเทียบรูปแบบ/วิธีการการบริการก่อนและหลังการพัฒนาผลงาน)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
5. มีกระบวนการที่แสดงถึงการยึดประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างไร (อธิบายว่าหน่วยงานมีการดำเนินการมีการคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ต้นจนจบต้นกระบวนการ (Customer's journey) รวมถึงมีกระบวนการดังต่อไปนี้ - มีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ โดยอธิบายขั้นตอน วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร - มีการดำเนินการทดสอบกับผู้รับบริการก่อนนำไปใช้จริง โดยอธิบายว่า ดำเนินการอย่างไร สามารถปรับปรุงผลงานเพื่อให้สามารถนำไปใช้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร - มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงผลงาน/บริการอย่างต่อเนื่อง โดยอธิบายวิธีการรวบรวมความคิดเห็น และการนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงผลงาน/บริการ หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
6. กรณีนวัตกรรมที่เป็นสิ่งประดิษฐ์มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่าได้รับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรแล้ว และยังไม่หมดอายุ หรืออยู่ระหว่างการขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร หรือผลงานมีลักษณะที่ไม่เข้าเงื่อนไขการจดสิทธิบัตร โดยแนบไฟล์หลักฐานประกอบ)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 3 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)	
7. มีการประเมิน ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
8. มีผลลัพธ์เชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศ ที่แสดงให้เห็นว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างไร (อธิบายว่ามีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคมประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)	
9. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามี การขยายผล ถ่ายทอดบทเรียนพร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ นำบทเรียนไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายใน/ภายนอกสังกัดหรือนำผลงานไปดำเนินการขยายผลยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่นนอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้วหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
10. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร (อธิบายว่าผลงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร และมีกระบวนการที่นำไปสู่นวัตกรรมที่ยั่งยืน โดยการสร้างการเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ กระบวนการดำเนินงาน ให้สามารถสร้างผลกระทบที่ดีในระยะยาวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
(โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามการดำเนินการของผลงาน)

- ☐ ผลงานต้นแบบเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับ “ดี” หรือ “ดีเด่น” ไม่เกิน 5 ปี (ปี 2562 – 2566)
- ☐ ระดับ “ดีเด่น” ชื่อผลงาน.....
 หน่วยงานเจ้าของผลงาน.....
 ประเภทรางวัล..... ปีที่ได้รับรางวัล.....
- ☐ ระดับ “ดี” ชื่อผลงาน.....
 หน่วยงานเจ้าของผลงาน.....
 ประเภทรางวัล..... ปีที่ได้รับรางวัล.....
- ☐ มีการขยายผลตามเงื่อนไขการพิจารณาขอรับรางวัล (กรุณา ✓ ใน ☐ 1 รูปแบบเท่านั้น)
- ☐ เป็นการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลการให้บริการไปยังหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ภายใต้สังกัดของหน่วยงานผู้สมัคร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- เริ่มขยายผล เมื่อ (โปรดระบุ วัน/เดือน/ปี).....
- ☐ เป็นการนำผลงานต้นแบบมาต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างเป็นที่ประจักษ์ โดยประชาชนต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม ในแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- เริ่มขยายผล เมื่อ (โปรดระบุ วัน/เดือน/ปี).....
- ☐ เป็นผลงานที่หน่วยงานสามารถแสดงกระบวนการติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลข้อมูลการให้บริการของทุกหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ที่ไปขยายผลในเชิงประจักษ์ (ควรแสดงตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการให้บริการพร้อมผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น) รวมถึงผลลัพธ์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับ โดยครอบคลุมทุกหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ในการขยายผล เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น

ข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล

1. ชื่อหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล.....
 (ชื่อกรม ชื่อจังหวัด ชื่อองค์การมหาชน เป็นต้น)
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน.....

3. ชื่อผลงาน.....

4. ผู้ประสานงาน (อย่างน้อย 2 คน)

4.1 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

4.2 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

หมายเหตุ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ กรุณากรอกข้อมูลผู้ประสานงานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวรวมไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร
(โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอน จุดเด่น ในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล (ผลงานต้นแบบ)
(ความยาวต้องไม่เกิน 500 ตัวอักษร)

.....

.....

2. ที่มา/สาเหตุ/ความจำเป็นในการขยายผลงาน และบทบาทในการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน
และหน่วยงานต้นสังกัด (ความยาวต้องไม่เกิน 500 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

3. วิธีการและรูปแบบการให้บริการของผลงาน (ความยาวต้องไม่เกิน 2,000 ตัวอักษร)

4. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการขยายผล (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

5. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์) (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

6. Link YouTube (ถ้ามี)

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน)	
1. มีเหตุผลความจำเป็น ความท้าทายและความพร้อมในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลอย่างไร (อธิบายว่าผลงานต้นแบบคืออะไร มีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ และมีความท้าทายในการค้นหาผลงานต้นแบบที่จะนำไปขยายผลที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา ลักษณะของหน่วยงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานอย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
2. มีรูปแบบและกระบวนการในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร (อธิบายวิธีการ/ขั้นตอน ในการนำผลงานต้นแบบไปขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพอย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 3,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
3. มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการติดตามประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการอย่างไร (อธิบายว่ามีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกสำหรับการติดตามประเมินผลการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ หรือต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่า การบริการมีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เช่น มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยบริการสาขา/พื้นที่ มีวิธีการ/ขั้นตอน/กลไกในการติดตามประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 2 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (60 คะแนน)	
4. มีการประเมินผลผลิตที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีข้อมูลหรือการวัดผลผลิตที่แสดงความสำเร็จตามเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา และเป้าหมายในการขยายผลที่กำหนดไว้ หรือมีข้อมูลที่แสดงผลการเปรียบเทียบผลผลิตของผลงานต้นแบบ และผลผลิตของผลงานที่ได้นำต้นแบบไปขยายผลหรือไม่ อย่างไร (ขยายผลในหน่วยบริการสาขา/พื้นที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ/หรือ ต่อยอดขยายผลในเชิงคุณภาพ))	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
5. มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคมประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น ที่รับจากการขยายผลมาตรฐานการบริการ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
6. มีการสร้างความยั่งยืนของการขยายผลมาตรฐานการให้บริการอย่างไร (อธิบายว่ามีกระบวนการเรียนรู้ มีการวางแผนเพื่อการขยายผลความร่วมมือที่เพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล
(โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามการดำเนินการของผลงาน)

- ☐ เป็นการพัฒนาระบบการทำงานแบบบูรณาการ (กรุณา ✓ ใน ☐ เพียง 1 ข้อเท่านั้น)
- ☐ เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้
ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป
(ระบุชื่อหน่วยงานผู้สมัคร และหน่วยงานที่เข้าร่วมดำเนินการ.....)
และมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัล
โดยมีความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ.....
- ☐ เป็นการบูรณาการวิธีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บริการแทนกันได้ โดยมีหน่วยงาน
เข้าร่วมตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป
(ระบุชื่อหน่วยงานผู้สมัคร และหน่วยงานที่เข้าร่วมดำเนินการ.....)
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลา
ไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ (โปรดระบุ วัน/เดือน/ปี).....
- ☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรม
และคุ้มค่า

ข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล

1. ชื่อหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล.....
(ชื่อกรม ชื่อจังหวัด ชื่อองค์การมหาชน เป็นต้น)
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน.....
3. ชื่อผลงาน.....
4. ผู้ประสานงาน (อย่างน้อย 2 คน)
 - 4.1 ชื่อ-นามสกุล
ตำแหน่ง
 - สำนัก/กอง.....
 - เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

4.2 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

หมายเหตุ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ กรุณากรอกข้อมูลผู้ประสานงานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวรวมไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร
(โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

1. ปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของให้บริการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (โปรดอธิบาย วิธีการ/รูปแบบ/บทบาทของหน่วยงานที่ร่วมบูรณาการ) (ความยาวต้องไม่เกิน 2,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์) (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

5. Link YouTube (ถ้ามี).....

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
มิติที่ 1 กระบวนการจัดการ (40 คะแนน)	
1. ความคิดริเริ่มของการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการเป็นอย่างไร (อธิบายที่มาของการดำเนินการ/ปัญหาการบริการของหน่วยงานคืออะไร มีการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่นำไปสู่การบูรณาการ เพื่อให้บริการหรือไม่ อย่างไร รวมถึงการดำเนินการมีความท้าทายหรือไม่)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
2. มีวิธีการ เทคนิคและลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล และมุ่งเน้นในการบูรณาการบริการจนเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อประชาชน หรือผู้ใช้บริการอย่างไร (อธิบายวิธีการ เทคนิค และลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลหรือบูรณาการการทำงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบริการสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย (User Friendly) ลดเอกสารในการขอรับบริการ รวมถึงมีเครื่องมือ/ระบบที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 3,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริหาร	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
3. มีระบบควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบูรณาการเพื่อการบริหารอย่างไร (อธิบายว่ามีระบบหรือแนวทางการควบคุมข้อมูล ความถูกต้อง ทันสมัย พร้อมใช้งานของข้อมูล เพื่อให้มีมาตรฐานคงที่ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือการให้บริการแทนกัน ที่สามารถรักษาความเสถียรของระบบ และการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 2 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (60 คะแนน)	
4. มีการประเมินผลผลิต ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงานอย่างไร (อธิบายตัวชี้วัดผลผลิต ผลผลิตที่ได้รับ และข้อมูลที่แสดงคุณภาพของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
5. มีการประเมินผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับอย่างไร (อธิบายว่ามีข้อมูลหรือการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลงาน การวัดผลที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือความคุ้มค่า หรือผลลัพธ์ที่สะท้อนผลกระทบเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคม ประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
6. มีการสร้างความยั่งยืนของผลงานอย่างไร (อธิบายว่ามีกระบวนการเรียนรู้ มีการวางแผนเพื่อการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีการขยายผลความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และ/หรือ การทำงานเพื่อให้บริการแทนกัน ที่เพิ่มขึ้น หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบริการตอบโจทยตรงใจ
(โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามการดำเนินการของผลงาน)

- ☐ เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้หลักการของการแก้ปัญหาทั้งกระบวนการให้บริการ (End to End Process)
- ☐ มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และ/หรือ ภายในหน่วยงานเดียวกัน ด้วยการทำงานร่วมกับภาคประชาชน กลุ่มชุมชน และภาคเอกชนแบบพันธมิตร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคเอกชนและเครือข่ายประชาชน ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย
โปรดระบุหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการ ได้แก่.....
.....
- ☐ กรณีเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ต้องมีผู้มาใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ และ/หรือ จำนวนธุรกรรมทั้งหมด
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
- หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ (โปรดระบุ วัน/เดือน/ปี)
- ☐ มีแผนการปรับปรุง และมีแนวทางในการพัฒนาขยายผล

ข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล

1. ชื่อหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล.....
(ชื่อกรม ชื่อจังหวัด ชื่อองค์การมหาชน เป็นต้น)
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน.....
3. ชื่อผลงาน.....
4. ผู้ประสานงาน (อย่างน้อย 2 คน)
 - 4.1 ชื่อ-นามสกุล
 - ตำแหน่ง
 - สำนัก/กอง.....
 - เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

4.2 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

หมายเหตุ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ กรุณารอกข้อมูลผู้ประสานงานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวรวมไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร
(โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

1. ปัญหา/สาเหตุที่มาของการให้บริการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ/จุดเด่นของผลงาน) (ความยาวต้องไม่เกิน 2,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์) (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

5. Link YouTube (ถ้ามี).....

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบริการตอบโจทยตรงใจ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (20 คะแนน)	
1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา ผลกระทบเป็นอย่างไร (อธิบายว่าปัญหามีความสำคัญ และที่มาของปัญหาได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ หรือได้จากการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็น/ความต้องการโดยตรง ซึ่งมีการวิเคราะห์ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้บริการ (End to End Process) (ระบุปัญหาและอธิบายความยุ่งยากซับซ้อนของปัญหาความพยายามในกระบวนการแก้ไขปัญหาและการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
2. ปัญหามีขอบเขต ผลกระทบต่อผู้รับบริการกลุ่มใด ครอบคลุมพื้นที่ในระดับใดตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) เช่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่าปัญหาส่งผลต่อผู้รับบริการตามกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to End Process) ที่อยู่ในขอบเขตพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ระดับภูมิภาค และ/หรือระดับประเทศ อธิบายการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่ได้รับ	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบริการตอบโจทยตรงใจ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
ผลกระทบเป็นกลุ่มใด จำนวนเท่าใด และส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหรือไม่ อย่างไร)	
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)	
3. มีแนวทางการดำเนินการพัฒนาผลงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ (End to End Process) เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร (อธิบายแนวทางในการพัฒนาผลงาน เช่น การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการภายในประเทศ และต่างประเทศ (Benchmarks) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน การนำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐ หรือภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	(ความยาวไม่เกิน 3,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
4. อธิบายการลงทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน (อธิบายว่ามีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการมีการนำนวัตกรรม/ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หรือมีผลการประเมินการให้บริการที่พัฒนาขึ้นที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
5. มีการสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีการสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร เช่น มีการอธิบายและชี้แจงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในการขออนุญาตต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบการเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผ่านการประชุมสัมมนา หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 3 ผลลัพธ์ ผลผลิต เชิงประจักษ์ (40 คะแนน)	
6. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา และประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีข้อมูลหรือการวัดผลผลิต ที่แสดงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร โดยอธิบายตัวชี้วัดผลผลิตว่ามีความครอบคลุมเหมาะสมตามวัตถุประสงค์อย่างไร ผลผลิตที่ได้รับคืออะไร และสามารถแก้ไขปัญหาในเชิงประสิทธิผลได้อย่างไร ระบุข้อมูลสถิติสนับสนุน)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทบริการตอบโจทยตรงใจ	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
7. มีการประเมินความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการหรือสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายว่ามีผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการผลงานที่พัฒนาขึ้น โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง และ/หรือ หน่วยงานภายนอกดำเนินการ หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 4 ผลกระทบของโครงการ (10 คะแนน)	
8. ผลงานมีความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อประเทศในด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไร (อธิบายว่าผลงานมีความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อประเทศในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย (มีข้อมูลเชิงสถิติสนับสนุน) ครอบคลุมประเด็น Faster Cheaper Easier และ Smarter หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
9. การสร้างความยั่งยืนของผลงาน เพื่อให้มีการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (อธิบายว่ามีการสรุปบทเรียน มีการวางแผนในการต่อยอดขยายผลการดำเนินงาน และการขยายผลความร่วมมือหน่วยงานของรัฐ และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
(โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามการดำเนินการของผลงาน)

- ☐ เป็นผลการดำเนินการในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการอนุมัติ อนุญาต ของประชาชน ให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกลง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ

เป็นผลการดำเนินการ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม 1 ข้อเท่านั้น)

- ☐ หน่วยงานไม่เคยได้รับรางวัลยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นผลการดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 ธันวาคม 2566

ดำเนินการเมื่อ.....

- ☐ หน่วยงานได้รับรางวัลยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแล้ว เป็นผลการดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 ธันวาคม 2566

ดำเนินการเมื่อ.....

ข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล

1. ชื่อหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล.....

(ชื่อกรม ชื่อจังหวัด ชื่อองค์การมหาชน เป็นต้น)

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน.....

3. ชื่อผลงาน.....

4. ผู้ประสานงาน (อย่างน้อย 2 คน)

4.1 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

4.2 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือe-mail

หมายเหตุ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ กรุณากรอกข้อมูลผู้ประสานงานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวรวมไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 16,000 ตัวอักษร)

1. การระบุปัญหาของการให้บริการหรือการปฏิบัติราชการ (Pain Point) (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

2. จากสภาพปัญหาดังกล่าว นำไปสู่การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร (อธิบายถึงวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (How To)) (ความยาวต้องไม่เกิน 2,000 ตัวอักษร)

- การยกเลิก/แก้ไขกฎหมาย กฎ
- การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน
- การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม (หากไม่สามารถลดค่าธรรมเนียมได้ ให้อธิบายเหตุผลประกอบ)
- การลดขั้นตอนการให้บริการ
- การลดระยะเวลาการให้บริการ
- การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
- การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

- อื่น ๆ เช่น วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยยกเลิกเช่น การเปลี่ยนจากการอนุมัติ อนุญาต เป็นจดแจ้ง การยกเลิกคณะกรรมการในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต การมีช่องทางพิเศษ (Fast Track) การนำระบบการอนุญาตหลัก (Super License) มาใช้ เป็นต้น

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลลัพธ์/ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

4. ระบุความโดดเด่นของการดำเนินการในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการจนเกิดผลสำเร็จ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

5. Link YouTube (ถ้ามี).....

ส่วนที่ 2 สรุปผลการดำเนินการ (กรอกข้อมูลผ่านทางระบบรับสมัครรางวัล)

โปรดสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานในแต่ละด้าน พร้อมแสดงข้อมูลหลักฐานที่ใช้ยืนยัน

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน

[illegible]

แบบฟอร์มสมัครประเภทขับเคลื่อนเห็นผล
(โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมตามการดำเนินการของผลงาน)

☐ เป็นผลงานที่สอดคล้องกับบริบทของโลก ตอบโจทย์นโยบายของรัฐบาล หรือ Agenda สำคัญของประเทศด้าน

☐ เศรษฐกิจ ได้แก่ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน Business Ready (B-READY) การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล อุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูง อุตสาหกรรมสีเขียว และอุตสาหกรรมความมั่นคงของประเทศ การพัฒนา “สมาร์ทฟาร์มเมอร์”

☐ สังคม ได้แก่ ความปลอดภัยทางถนน มาตรการรองรับสังคมสูงวัย (Aged Society) การสนับสนุนซอฟต์แวร์ (Soft Power) การสร้างโอกาสความเท่าเทียมทางการศึกษา การยกระดับระบบสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ-ครอบคลุมและทั่วถึง

☐ สิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การส่งเสริมพลังงานสะอาด และพลังงานหมุนเวียน การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม อาทิ ฝุ่น PM 2.5 ปัญหาขยะ

☐ ความมั่นคง ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ การป้องกันภัยพิบัติ ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ อาทิ การก่อการร้าย การลักลอบขนอาวุธ/ยาเสพติด อาชญากรรมคอมพิวเตอร์

☐ ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง มีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและมีผลกระทบสูงกับสังคมหรือประเทศที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)

- หน่วยงานได้นำผลงานไปเริ่มใช้แล้ว เมื่อ (โปรดระบุ วัน/เดือนปี).....

ข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล

1. ชื่อหน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล.....
(ชื่อกรม ชื่อจังหวัด ชื่อองค์การมหาชน เป็นต้น)

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน.....

3. ชื่อผลงาน.....

4. ผู้ประสานงาน (อย่างน้อย 2 คน)

4.1 ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือ.....e-mail.....

4.2 ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์.....เบอร์โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือ.....e-mail.....

หมายเหตุ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ กรุณากรอกข้อมูลผู้ประสานงานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวรวมไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

1. ปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ/จุดเด่นของผลงาน) (ความยาวต้องไม่เกิน 2,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์และแสดงให้เห็นว่าประโยชน์ที่เกิดขึ้นมี Impact ในด้านที่เกี่ยวข้องอย่างไร) (ความยาวต้องไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขับเคลื่อนเห็นผล	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)	
1.สภาพปัญหา ที่มา (อธิบายว่า สภาพปัญหา ที่มา มีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
2. ปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศในด้านใด และระดับใด (อธิบายว่าปัญหามีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในด้านใด และระดับใด เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม การแก้ปัญหา สิ่งแวดล้อม ฝุ่น PM 2.5 ซึ่งเป็นปัญหาในระดับประเทศ เป็นต้น)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)	
3. มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลหรือ agenda สำคัญของประเทศอย่างไร	(ความยาวไม่เกิน 3,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสมัครประเภทขับเคลื่อนเห็นผล	
ข้อคำถาม	ผลการดำเนินการ
(อธิบายว่ามีรูปแบบ วิธีการในการดำเนินการอย่างไร มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ (Data analytics) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากร การควบคุมคุณภาพของผลงาน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ หรือไม่ อย่างไร)	
4. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามีภาคส่วนอื่นมาร่วมในการดำเนินการกับหน่วยงานหรือไม่ ในขั้นตอนใด อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 3 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)	
5. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ ผลการประเมินผลงาน และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
6. มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศและแสดงให้เห็นว่าประโยชน์ที่เกิดขึ้นสร้าง Impact ในด้านที่เกี่ยวข้องอย่างไร (อธิบายว่ามีผลลัพธ์ที่มีผลกระทบสูงในเชิงบวก/เกิดประโยชน์ต่อสังคมประเทศในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น)	(ความยาวไม่เกิน 2,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)	
7. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร (อธิบายว่ามีการขยายผล ถอดบทเรียนพร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ นำบทเรียนไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภายใน/ภายนอกสังกัดหรือนำผลงานไปดำเนินการขยายผลยังผู้รับบริการ/ประชาชน/ในพื้นที่อื่นนอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมาย หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นแล้วหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)
8. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ อย่างไร (อธิบายว่ามีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร)	(ความยาวไม่เกิน 1,000 ตัวอักษรต่อช่อง)

แบบฟอร์มสำหรับผู้ตรวจราชการ
(โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้เสนอชื่อผลงาน (ผู้ตรวจราชการกระทรวง)

ชื่อ-นามสกุล :

ตำแหน่ง :

สังกัด :

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลงานที่เสนอ

ชื่อผลงาน :

ประเภทรางวัล :

ชื่อหน่วยงาน :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน 1 :

ตำแหน่ง : สำนัก/กอง :

เบอร์โทรศัพท์ : เบอร์โทรศัพท์มือถือ :

e - Mail :

ชื่อผู้ประสานงาน 2 :

ตำแหน่ง : สำนัก/กอง :

เบอร์โทรศัพท์ : เบอร์โทรศัพท์มือถือ :

e - Mail :

สรุปเนื้อหาผลงานโดยสังเขป

สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

โปรดสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 20,000 ตัวอักษร (โปรดกรอกส่วนนี้ในระบบรับสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567)

สรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม (ความยาวไม่เกิน 20,000 ตัวอักษร)

1. ปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการ (ความยาวต้องไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ/ความโดดเด่นของผลงาน) (ความยาวต้องไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ (ความยาวต้องไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ/ประชาชน (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์) (ความยาวต้องไม่เกิน 5,000 ตัวอักษร)

.....

.....

.....

ลงนาม

(.....)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง

