

แนวทางการสมัครและหลักเกณฑ์การพิจารณา รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ.2563

**นางสาววิริยา เนตรน้อย ผู้อำนวยการกองมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ
วันที่ 3 ธันวาคม 2562**



รางวัลเลิศรัฐ เป็นรางวัลเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงาน
ที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ
มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง



รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม

มอบให้กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัล
ระดับดีเด่นครบทั้ง 3 สาขาในปีเดียวกัน

รางวัลเลิศรัฐสาขา

มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่น
ในสาขานั้น ๆ



รางวัลบริการภาครัฐ

- นวัตกรรมบริการ
- พัฒนาการบริการ
- ขยายผลมาตรฐานการบริการ
- นวัตกรรมข้อมูลเพื่อการบริการ



รางวัล PMQA

- PMQA ระดับดีเด่น
- PMQA รายหมวด
- PMQA 4.0



**รางวัลบริหารราชการ
แบบมีส่วนร่วม**

- เปิดใจใกล้ชิดประชาชน
- สัมฤทธิผลประชาชนมีส่วนร่วม
- ผู้นำหุ่นส่วนความร่วมมือ
- เลื่องลือขยายผล
- ร่วมใจแก้จน

แนวทางการรับสมัครรางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563



รางวัลบริการภาครัฐ



เป็นรางวัลอันทรงเกียรติ
ที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐ
ที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก
รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม
และเป็นที่พึงพอใจ

รางวัลบริการภาครัฐ



สัญลักษณ์

“มือทองประคองใจ”

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง
อักษรข้างล่าง มือทองประคองใจ หมายถึง “บริการด้วยใจ”

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

01



นวัตกรรมบริการ

02



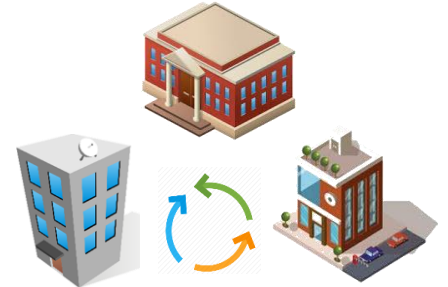
พัฒนาการบริการ

03



ขยายผลมาตรฐาน
การบริการ

04



บูรณาการข้อมูล
เพื่อการบริการ



ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ



ประเภทนวัตกรรมบริการ



ขอบเขต

การพัฒนาการให้บริการด้วยการสร้างนวัตกรรมจากการนำแนวคิดองค์ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และเทคโนโลยี มาประยุกต์พัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการรูปแบบใหม่ๆ ภายใต้การส่งเสริมของผู้นำองค์กร และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ



ประเภทพัฒนาการบริการ



ขอบเขต

การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้
การบริการดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ
หรือเห็นเป็นที่ประจักษ์ รวมถึงการทำงานใน
เชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมี
ผลกระทบสูงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/
กลุ่มเป้าหมายได้



ประเภทรางวัลบริการภาครัฐ

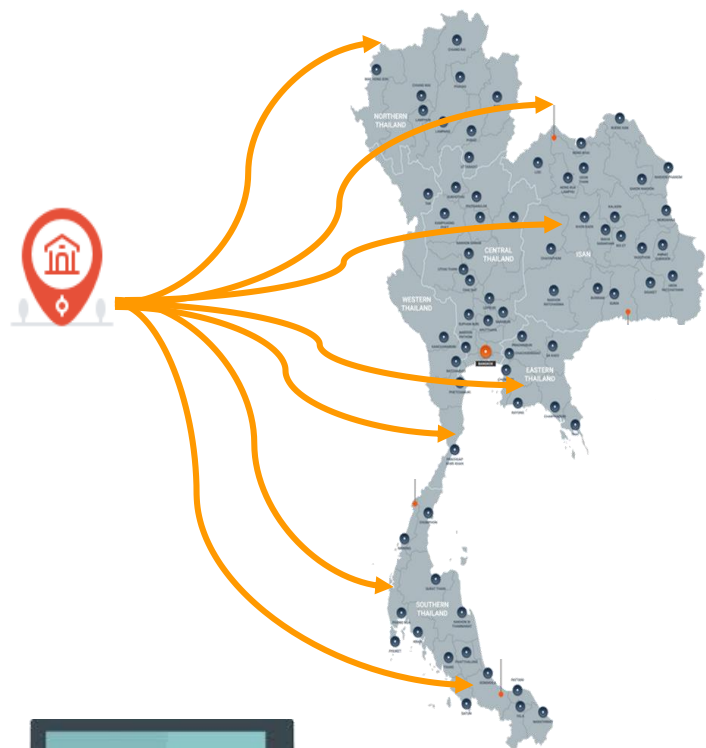


ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ

ขอบเขต

การนำระบบแนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐระดับดีเด่น* ไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และควบคุมรูปแบบ คุณภาพ และมาตรฐานของงานบริการให้คงอยู่ในระดับเดียวกันหรือดีกว่าในทุกหน่วยบริการสาขาหรือพื้นที่

เงื่อนไข : ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือ รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐระดับดีเด่นไม่เกิน 5 ปี



ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ

ขอบเขต

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

เงื่อนไข : เป็นการพัฒนาระบบการทำงาน ที่สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ผ่านระบบดิจิทัล โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมตั้งแต่ 3 หน่วยงานขึ้นไป



เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัล



กลุ่มที่ 1



กลุ่มที่ 2



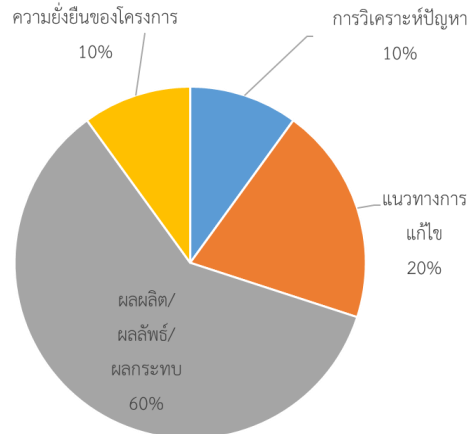
กลุ่มที่ 3

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน กลุ่มที่ 1

01 นวัตกรรมบริการ

02 พัฒนาการบริการ



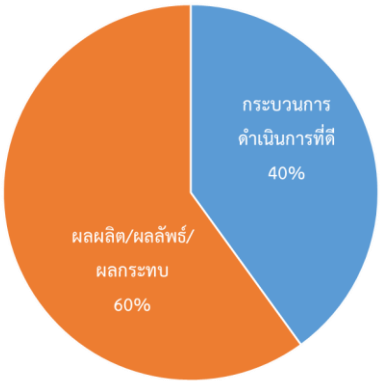
ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
	1.2 แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร	
	1.3 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา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

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน กลุ่มที่ 2

03

ขยายผลมาตรฐาน
การบริการ

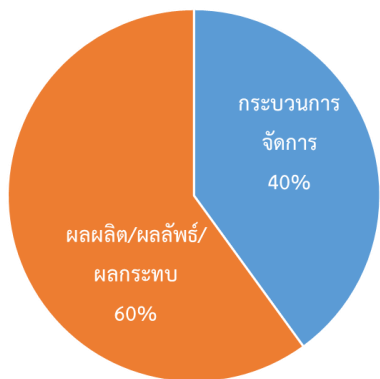


ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
1. กระบวนการดำเนินการที่ดี		40
	1. อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของผลงานที่เคยได้รับรางวัล	
	2. อธิบายกระบวนการในการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในระดับหน่วยงานหรือพื้นที่	
	3. อธิบายกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของแต่ละหน่วยงานสาขาหรือพื้นที่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

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมิน กลุ่มที่ 3

04 บูรณาการข้อมูล เพื่อการบริการ



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

ระดับรางวัลบริการภาครัฐ



รางวัลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ



ระดับดี
(75 - 84 คะแนน)

ระดับดีเด่น
(85 คะแนนขึ้นไป)

75

80

85

90

95

คะแนน

เงื่อนไขการสมัครรางวัลบริการภาครัฐ



คุณสมบัติเบื้องต้นในการขอสมัครเข้ารับรางวัล

หน่วยงานของรัฐทุกประเภท

เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง
มีผลสำเร็จที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

สมัครตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงาน ก.พ.ร.
ระหว่างวันที่ 4 ธันวาคม 2562 – 14 กุมภาพันธ์ 2563



แนวทางการรับสมัครรางวัลการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. 2563



ความหมาย

นิยาม

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

เจตนารมณ์



มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจ ในการเปิดระบบราชการให้ประชาชนและภาคส่วนอื่น ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการและทำงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) การรับฟังความคิดเห็น (consult) การเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve) ไปจนถึงการสร้างความร่วมมือ (Collaborate)

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการภาครัฐในการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และการพัฒนาประเทศอย่าง ยั่งยืน



ประเภทรางวัล

1

เปิดใจใกล้ชิดประชาชน
Open Governance



มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้ความสำคัญกับการบริหาร ราชการแบบเปิดทั่วทั้งองค์กร โดยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม ของประชาชน

หน่วยงานของรัฐ

2

สัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม
Effective Change



มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ที่ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงาน แบบมีส่วนร่วม ในการสร้างให้เกิด การเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาที่มี นัยสำคัญหรือผลกระทบสูงกับ ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

หน่วยงานของรัฐ

3

ผู้นำหันส่วนความร่วมมือ
Engaged Citizen



มอบให้กับบุคคล/กลุ่มบุคคลที่เป็น กลไกหลัก หรือกลไกสำคัญ (Key Actor) หรือเป็นผู้นำ/ผู้ที่มีบทบาท สำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน แบบมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและ ภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง

 **กลุ่มเป้าหมาย**

บุคคล / กลุ่มบุคคล

4

เลื่องลือขยายผล
Participation Expanded



มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ที่นำตัว แบบ (Model) จากโครงการที่เคย ได้รับรางวัลด้านการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม(ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี) ไปประยุกต์ใช้ในการขยายผล หรือต่อยอดการดำเนินงานในพื้นที่ อื่น ๆ อย่างน้อย 1 พื้นที่

หน่วยงานของรัฐ

5

ร่วมใจแก้จน
Antipoverty Empowered



มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ที่มีผลงานการมีส่วนร่วมของ ชุมชนและสังคมในการแก้ไข ปัญหาความยากจนได้อย่าง ยั่งยืน และเกิดการพัฒนาใน ระดับต่อไป

หน่วยงานของรัฐ
ภาคเอกชน ภาคประชาชน

หน่วยงาน ที่สมัคร



ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด
องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ
ของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา และองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด

เงื่อนไข



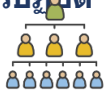
- 1) เป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงการเปิดระบบราชการในระดับการให้ข้อมูล (Inform) และระดับการปรึกษาหารือ (Consult) โดยการทำงานต้องสอดคล้องหรือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล มติ ค.ร.ม. แผนพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด หรือเป็นอำนาจหน้าที่ภารกิจหลักขององค์กร
- 2) หน่วยงานสมัครขอรับรางวัลในประเภทนี้ได้เพียง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

1 เปิดใจใกล้ชิดประชาชน (Open Governance)



มิติที่ 1 : ความสามารถองค์กร (20)

1. การสร้างกลไกภายในองค์กร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่การปฏิบัติ

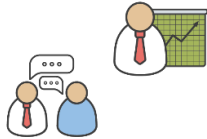


- มีการกำหนดนโยบายหรือทิศทางหรือแผนงานหรือมาตรการที่แสดงว่าให้ความสำคัญกับการเปิดระบบราชการ
- มีการสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม ที่เอื้อต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีการมอบหมายผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- การจัดหาหรือสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ แก่บุคลากรภายในและภายนอกองค์กร

- วิสัยทัศน์หรือพันธกิจหรือยุทธศาสตร์หรือค่านิยมการจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ผู้บริหารมีการสื่อสารนโยบายหรือทิศทางหรือมาตรการที่แสดงถึงการเปิดระบบราชการ

มิติที่ 2 : เปิดระบบราชการ (50)

2. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ



- อธิบายให้เห็นถึงกระบวนการหรือวิธีการในการจัดทำข้อมูล ที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่เปิดเผยมีความถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทันเวลา และประชาชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อได้
- มีข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงานและประชาชนต้องการ (Advance Requirement)

- ช่องทางการเข้าถึงทั้งกายและสะดวก
- ความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย
- ระบบการบริหารจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย
- นำองค์ความรู้ นวัตกรรม เทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้

3. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

- มีระบบ/วิธีการจัดการการรับฟังความคิดเห็น
- นำความคิดเห็นไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงาน และให้ความสำคัญกับข้อมูลป้อนกลับ

- ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
- มีระบบหรือวิธีการรับฟังความคิดเห็น
- รนำองค์ความรู้ นวัตกรรม เทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้

- มีการประมวลผลและสรุปผล
- จัดทำข้อมูลป้อนกลับหรือดำเนินการ
- เสนอตัวอย่างผลสำเร็จของการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

มิติที่ 3 : ผลสำเร็จ (30)

4. ความสำเร็จที่ได้รับจากการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม



- ความสำเร็จจากการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- การนำข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรเปิดเผยและตรงกับความต้องการของประชาชน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- ฐานข้อมูลที่ต้องใช้ประโยชน์และบูรณาการ
- ผลสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือสังคมหรือประเทศ



หน่วยงาน ที่สมัคร



ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด
องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ
ของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา โรงเรียน และองค์การ
บริหารส่วนจังหวัด

เงื่อนไข

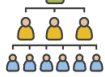


- 1) หน่วยงานของรัฐ ที่มีผลการดำเนินงานในลักษณะการมีส่วนร่วมในระดับความร่วมมือ (Collaborate) โดยมีการดำเนินงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งต้องไม่เป็นโครงการหรือผลงาน ที่เคยได้รับรางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมหรือรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมาก่อน
- 2) ต้องเป็นผลงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจหลักขององค์กรและสะท้อนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม รวมถึงความจำเป็นที่ต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วม
- 3) กรณีของจังหวัดโครงการที่เสนอต้องสอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้นรวมทั้ง การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศ
- 4) สามารถสมัครขอรับรางวัลได้มากกว่า 1 รางวัล โดยเป็นโครงการหรือผลงาน ที่ไม่ซ้ำกัน หรือไม่เป็นการดำเนินงานในพื้นที่เดียวกัน
- 5) หน่วยงานส่วนกลาง ควรเป็นผู้พิจารณา กลั่นกรอง คัดเลือกผลงาน ก่อนจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร.
- 6) กรณีโรงเรียนสมัครขอรับรางวัลฯ จะต้องผ่านการพิจารณาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.) ซึ่งแต่ละเขตพื้นที่ฯ สามารถสมัครได้ไม่เกิน 1 โรงเรียน และส่งสมัครขอรับรางวัลฯ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ



มิติที่ 1 : ความสามารถองค์กร (15)

1. การสร้างกลไกภายในองค์กร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่การปฏิบัติ



- มีการกำหนดนโยบายหรือทิศทางหรือแผนงานหรือมาตรการ -- ➢ ที่แสดงว่าให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีการสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม ที่เอื้อต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
- มีการมอบหมายผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- วิสัยทัศน์หรือพันธกิจหรือยุทธศาสตร์หรือค่านิยมการจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ผู้บริหารมีการสื่อสารนโยบายหรือทิศทางหรือมาตรการที่แสดงถึงการเปิดระบบราชการ

มิติที่ 2 : การทำงานแบบมีส่วนร่วม อย่างเป็นรูปธรรม (45)

2. การส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการหรือผลงาน



- ที่มาหรือความสำคัญของสภาพปัญหา วัตถุประสงค์
- รูปแบบหรือขั้นตอนหรือวิธีการที่ใช้ในการดำเนินโครงการหรือผลงานในพื้นที่ ตั้งแต่การริเริ่ม ไปจนถึงการกำหนดแนวทางและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาหรือการพัฒนา
- บทบาทของแต่ละภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน -- ➢ การดำเนินโครงการหรือผลงานในพื้นที่
- การถ่ายทอดความรู้ เพื่อสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- อธิบายรูปแบบหรือวิธีการในการเปิดเผยข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของ เจ้าของโครงการ
- อธิบายรูปแบบหรือวิธีการ ที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม
- อธิบายถึงการจัดหาหรือสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ

- อธิบายแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องว่าใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ
- อธิบายบทบาทแต่ละภาคส่วนให้ชัดเจน

มิติที่ 3 : ผลสำเร็จ (40)

3. การสรุปบทเรียนความสำเร็จและประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรลุเป้าหมาย



- สรุปผลสำเร็จเชิงประจักษ์ ที่ส่งผลต่อองค์กรและชุมชน สังคม และประเทศ (เน้นผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน)
- ผลสำเร็จของโครงการที่สามารถนำไปเป็นต้นแบบ หรือปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินโครงการ



หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัลฯ

ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

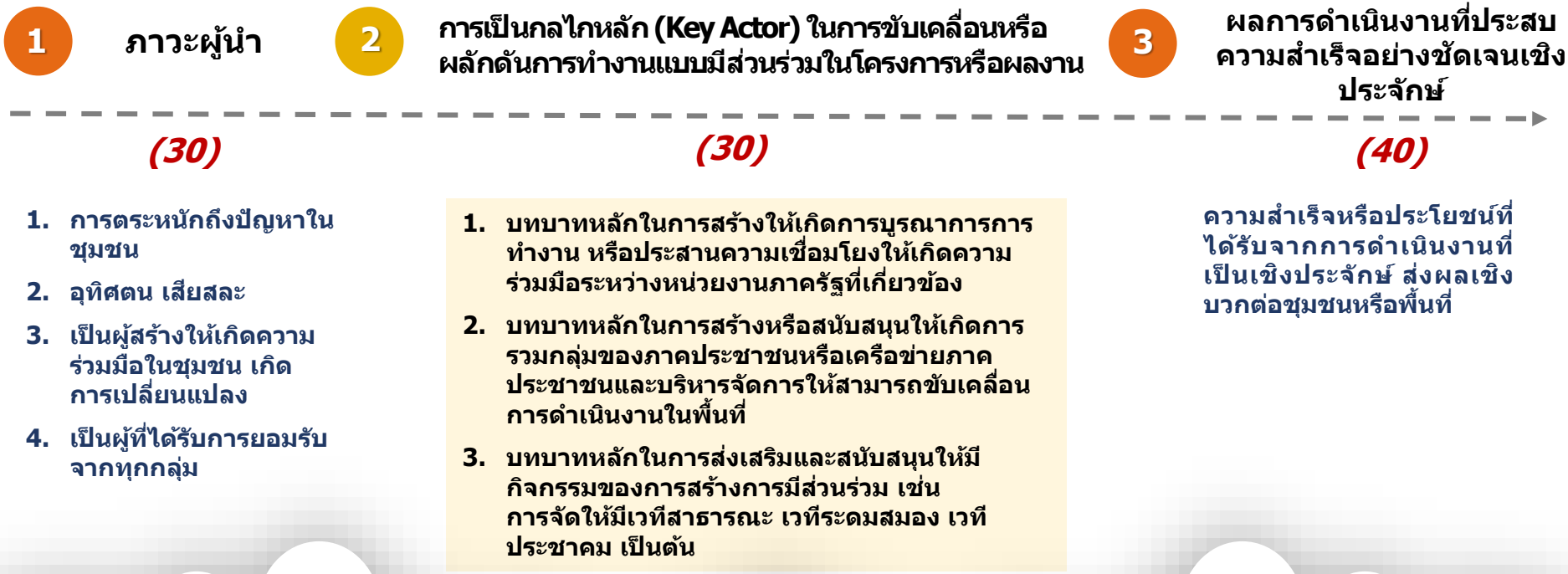
เงื่อนไข

- 1 หน่วยงานของรัฐ ภาคส่วนต่าง ๆ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้เสนอ ชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในโครงการ ที่เสนอขอรับรางวัลสัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม (Effective Change) ในปีนั้น ๆ
- 2 ต้องเป็นบุคคลที่อยู่ในโครงการหรือผลงานที่ขอรับรางวัล ประเภท Effective Change
- 3 บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อต้องไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินงานนั้นอยู่แล้ว
- 4 การเสนอชื่อบุคคล/กลุ่มบุคคลขอรับรางวัลได้เพียง 1 คน/กลุ่มบุคคล เท่านั้น





องค์ประกอบกระบวนการประเมิน



หน่วยงาน ที่สมัคร



ส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า จังหวัด และ
องค์การมหาชน ที่เคยได้รับรางวัลการบริหาร
ราชการแบบมีส่วนร่วม (ได้รับรางวัลฯ ย้อนหลัง
ไม่เกิน 5 ปี) ในระดับดีเด่น (ดีเยี่ยม)



เงื่อนไข



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

มิติที่ 1 : ความเชื่อมโยงนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติขององค์กร (10)

1. การกำหนดและสื่อสารนโยบายหรือทิศทาง
ของผู้บริหารองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการ
ขยายผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2. วิธีการหรือขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อนำ
ต้นแบบ (Best Practice) ที่เคยได้รับรางวัลฯ
ไปขยายผลหรือต่อยอดการดำเนินงานในพื้นที่อื่น
(อย่างน้อย 1 พื้นที่)

มิติที่ 2 : การทำงานแบบมีส่วนร่วม ร่วมอย่างเป็นรูปธรรม (50)

3. การส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วม
ในการดำเนินโครงการ/การดำเนินงาน

➢ ที่มา สภาพปัญหา วัตถุประสงค์ในแต่ละ
พื้นที่

➢ รูปแบบหรือขั้นตอนหรือวิธีการที่ใช้ในการ
ดำเนินโครงการหรือผลงานในพื้นที่ ตั้งแต่
การริเริ่ม ไปจนถึงการกำหนดแนวทางและ
ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาหรือการพัฒนา
(โดยมีความสอดคล้องกับผลงานที่เคย
ได้รับรางวัลฯ และมีการนำหลักการหรือ
องค์ความรู้ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ใน
การดำเนินงาน)

- อธิบายรูปแบบหรือขั้นตอนหรือวิธีการ
ดำเนินการที่นำผลสำเร็จของโครงการหรือ
ผลงานต้นแบบมาใช้ในการดำเนินการ

- อธิบายการนำหลักการหรือองค์ความรู้
ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในพื้นที่ขยายผล

➢ บทบาทของหน่วยงานส่วนกลางในการ
ผลักดันให้เกิดการขยายผลของโครงการ
หรือผลงานในแต่ละพื้นที่

➢ บทบาทของแต่ละภาคส่วนที่เข้ามามีส่วน
ร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนิน โครงการ
หรือผลงานในแต่ละพื้นที่

มิติที่ 3: การบรรลุผลสำเร็จ (40)

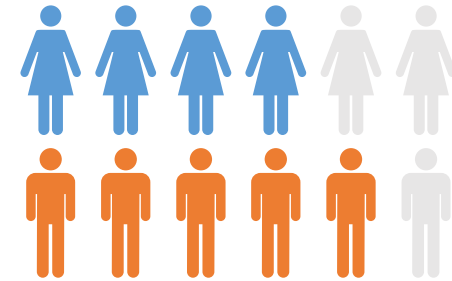
5. การสรุปบทเรียนความสำเร็จหรือ
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรลุ
เป้าหมายของการพัฒนา

- สรุปผลสำเร็จเชิงประจักษ์ และส่งผลต่อ
องค์กรและชุมชน สังคม ประเทศ (เน้น
ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ
ประชาชน และแสดงถึงความยั่งยืนและส่งผล
กระทบเชิงบวกต่อคนรุ่นต่อไป)
- ผลงานที่เป็นการพัฒนาต่อยอดจากต้นแบบ
(Best Practice)



หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัลฯ

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



เงื่อนไข

- 1) แผนงาน/โครงการที่เสนอจะต้องดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจนที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ซึ่งอาจเป็นระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ชุมชน หรือพื้นที่เฉพาะก็ได้
- 2) การดำเนินงาน/กระบวนการของแผนงาน/โครงการในการแก้ไขปัญหาคความยากจน
- 3) มีการบูรณาการความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีรูปแบบการแก้ไขปัญหาค ที่เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน กำหนดเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 : การประเมินยุทธศาสตร์การดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการ (20 คะแนน)

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

มิติที่ 2 : การประเมินกลไกการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา (40 คะแนน)

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

มิติที่ 3 : การประเมินผลลัพธ์ที่บรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม (40 คะแนน)

- 1) ผลงาน/โครงการเป็นที่ประจักษ์
- 2) ข้อตกลงร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีนโยบายที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายผลและความยั่งยืน

แนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563

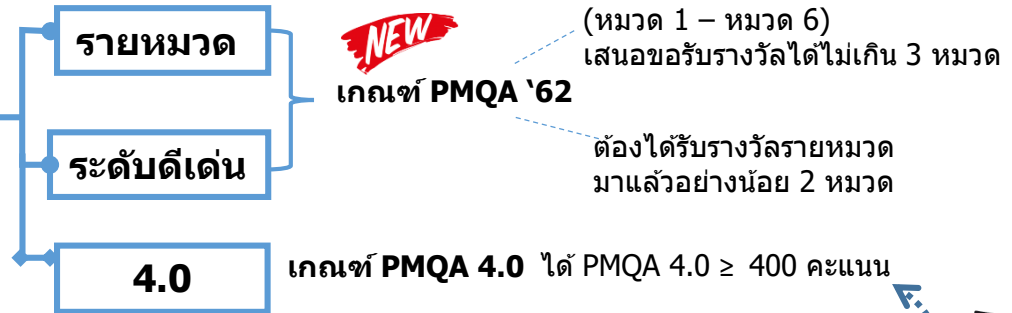


แนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563



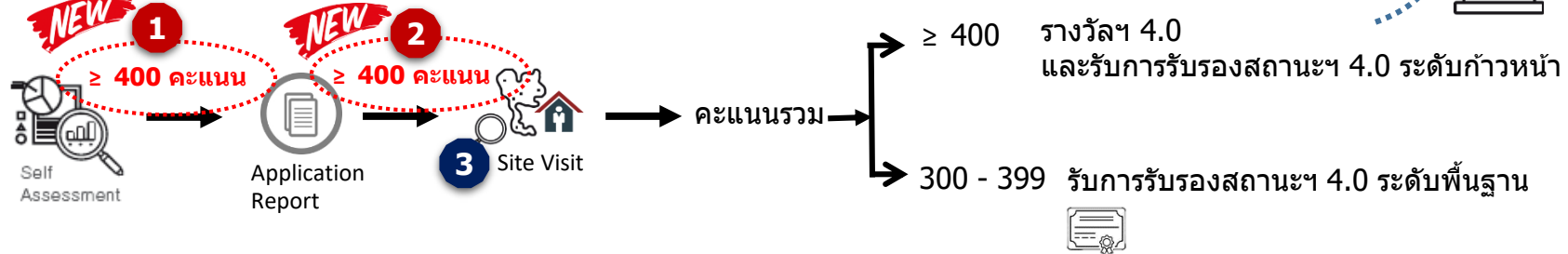
รางวัลที่เปิดรับสมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



การตรวจสอบรองสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

STEPS:



เงื่อนไข

- ✓ เป็นส่วนราชการ ระดับกระทรวง / กรม / จังหวัด / สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น และองค์การมหาชน
- ✓ เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ขึ้นชม และไม่มีกรณีเสื่อมเสียจนเป็นที่ประจักษ์ในสังคม

NEW หน่วยงานของรัฐที่เคยได้รับรางวัลฯ ในระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2562 สามารถสมัครขอรับรางวัลฯ ที่เคยได้รับรางวัลแล้ว เพื่อขอรับการตรวจประเมินยืนยันมาตรฐานและความโดดเด่นของการดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

****กรณีหน่วยงานที่สมัครรางวัลระดับดีเด่นพร้อมกับรางวัลรายการ หากผลการพิจารณาผ่านเกณฑ์ระดับดีเด่นแล้ว จะไม่พิจารณารางวัลรายการในปีนั้น**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



1) วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับและพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยและเทียบเท่ามาตรฐานสากล และใช้ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป

2) สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



- 1) เพื่อเป็นการสะท้อนถึงขีดความสามารถในการเป็นผู้นำขององค์กรและแนวปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินการขององค์กรเป็นเยี่ยมในระดับที่ประเทศชาติและคนทั่วไปยอมรับ รวมทั้ง การยอมรับในระดับสากล
- 2) เพื่อให้เกณฑ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความกระชับ สามารถนำไปใช้ให้ครอบคลุมได้ในทุกประเภทของส่วนราชการ
- 3) เพื่อให้ส่วนราชการเข้าใจทุกมุมมองของระบบบริหารจัดการที่บูรณาการ รวมถึงเป็นการยกระดับความเข้าใจและการเตรียมพร้อมกับระบบนิเวศทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร การเชื่อมโยงข้อมูลตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ และการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



**วัฒนธรรมขององค์กร
(ลักษณะสำคัญขององค์กร
ข้อ 1 (ก))**



**การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใส
สามารถแยกแยะสิ่งถูกสิ่งผิด
ออกจากกัน
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ก))**



**องค์กรเข้าใจความสำเร็จทั้ง
ของปัจจุบัน และอนาคต
รวมทั้ง โอกาสคุ้มครอง
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ค))**



**คุณภาพการต่อสังคม
(หมวด 1 ข้อ 1.2 (ค))**



**การเตรียมพร้อมกับ
ระบบนิเวศทางธุรกิจ
ที่กำลังเปลี่ยนแปลง
(หมวด 2 ข้อ 2.2(ข))**



**Life Cycle ของ
ผู้รับบริการ
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ก))**



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



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



**องค์กรมีการสร้างองค์ความรู้
และการระดมองค์ความรู้ เพื่อ
แปลงองค์ความรู้ไปใช้ในการ
สร้างนวัตกรรมและ
กระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ข))**



**ความพร้อมปฏิบัติงาน
ของบุคลากร
(หมวด 5 ข้อ 5.1 (ก))**



**เครือข่ายของห่วงโซ่อุปทาน
(หมวด 6 ข้อ 6.1 (ค))**



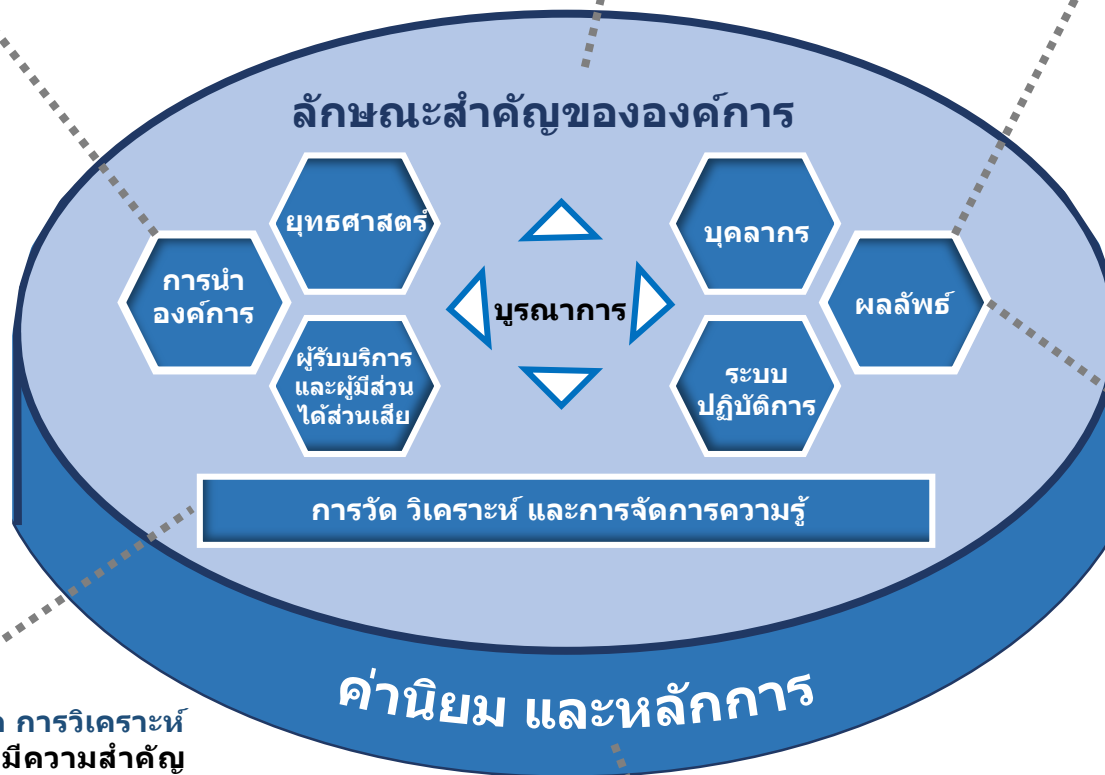
**การคำนึงถึงความมั่นคง
ปลอดภัยทางไซเบอร์
(หมวด 6 ข้อ 6.2 (ข))**

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผน ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ
บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบายการดำเนินการขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ



การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่**ผลลัพธ์การดำเนินการ** ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพและพันธกิจด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน

หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

1. ลักษณะขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อม ของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์ ระดับองค์การ

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อม ด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิง ยุทธศาสตร์

ค. ระบบการ ปรับปรุงผลการ ดำเนินการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ **วัฒนธรรม**
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์ : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์การ

ในหมวดการนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้้นำให้ส่วนราชการ มีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ วิธีการที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

1.1 การนำองค์การโดย ผู้บริหารของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์การ และการสร้างคุณูปการต่อสังคม

□ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

- การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม
- การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

□ การสื่อสาร

- การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก

□ พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ

- การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ
- การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

□ การกำกับดูแลองค์การ

- ระบบการกำกับดูแลองค์การ
(การสร้างเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์การ)
- การประเมินผลการดำเนินการ

□ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

□ การสร้างคุณูปการต่อสังคม

- การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
- การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลง การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ (ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ)
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

❑ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- การปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

3.1

ความคาดหวังของ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2

การสร้าง ความผูกพัน

□ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

□ การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตและการบริการ

- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลผลิตและการบริการ

□ ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

□ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

□ การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้ง ใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการในการเรียนรู้ของส่วนราชการ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง
ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

4.2

การจัดการสารสนเทศ
และการจัดการความรู้

□ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ความคล่องตัวของการวัดผล

□ การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

□ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

□ ข้อมูล และสารสนเทศ

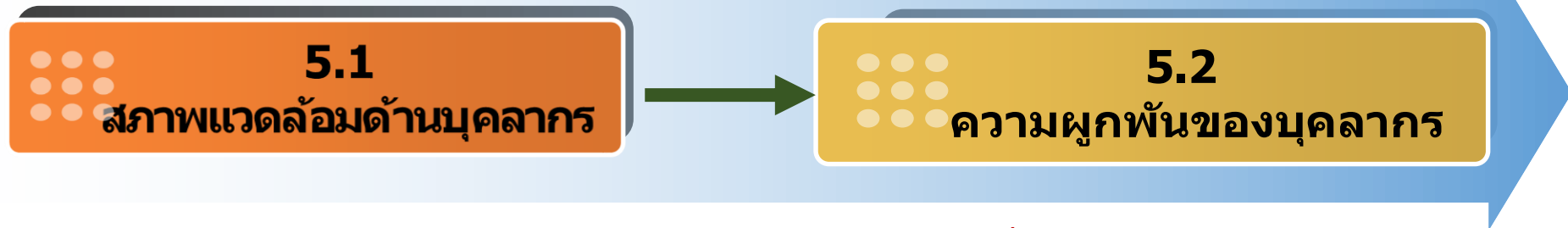
- คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งาน

□ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

หมวด 5 บุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจสอบประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อ นำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกส่วนราชการ



❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

❑ วัฒนธรรมส่วนราชการ

- วัฒนธรรมส่วนราชการ

❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร

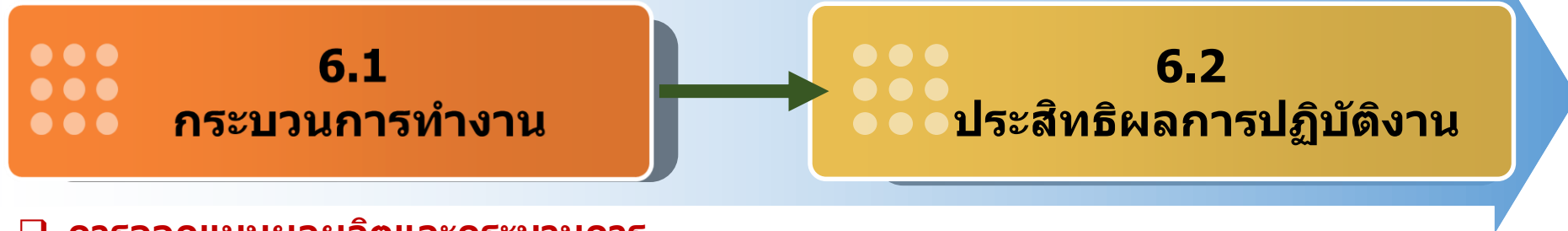
- องค์ประกอบของความผูกพัน
- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 6 การปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง



❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- ประสิทธิภาพของการออกแบบ
- แนวคิดในการออกแบบ
- ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

❑ การจัดการและการพัฒนากระบวนการ

- การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- กระบวนการสนับสนุน
- การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

❑ การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน

❑ การจัดการนวัตกรรม

- การจัดการนวัตกรรม

❑ การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุน

❑ การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

- การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

❑ การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

- ความปลอดภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการ และแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.2

ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3

ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการ และ

คณปการที่มีต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม
- ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุมชน

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และ การเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และ
การเงิน
- การเติบโต

7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ
กระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สรุปภาพรวมการปรับปรุง

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

การประเมินองค์การตามหมวด 1-6

ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในองค์การ
โดยถามคำถาม 4 ข้อ

A

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการตอบสนองข้อกำหนด
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการ
- ระดับการนำไปใช้ซ้ำและบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ

D

- การใช้แนวทางตอบสนองข้อกำหนด
- ใช้อย่างคงเส้นคงวา
- ใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

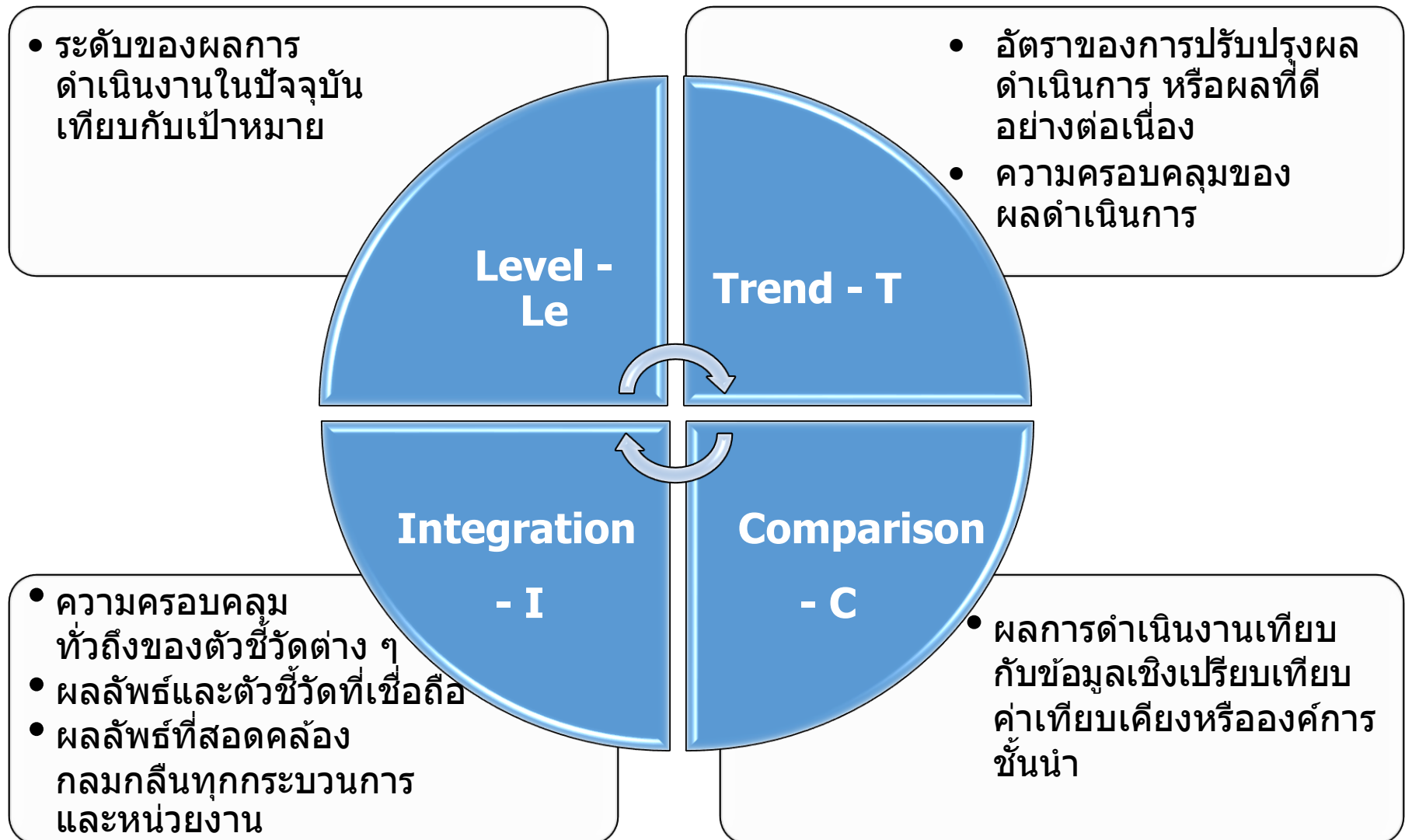
L

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบการประเมินและปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก้าวกระโดด และการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

I

- แนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการ
- การใช้ตัววัดสารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมกันระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ
- แผนงานกระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติสอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการ และทุกหน่วยงาน

การประเมินองค์การตามหมวด 7



เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ ระดับดีเด่น

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

ทุกหมวดต้องมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 40 และต้องมีคะแนนรวม 400 คะแนนขึ้นไป

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด

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

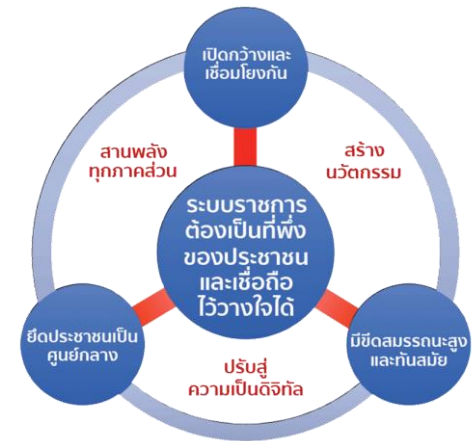
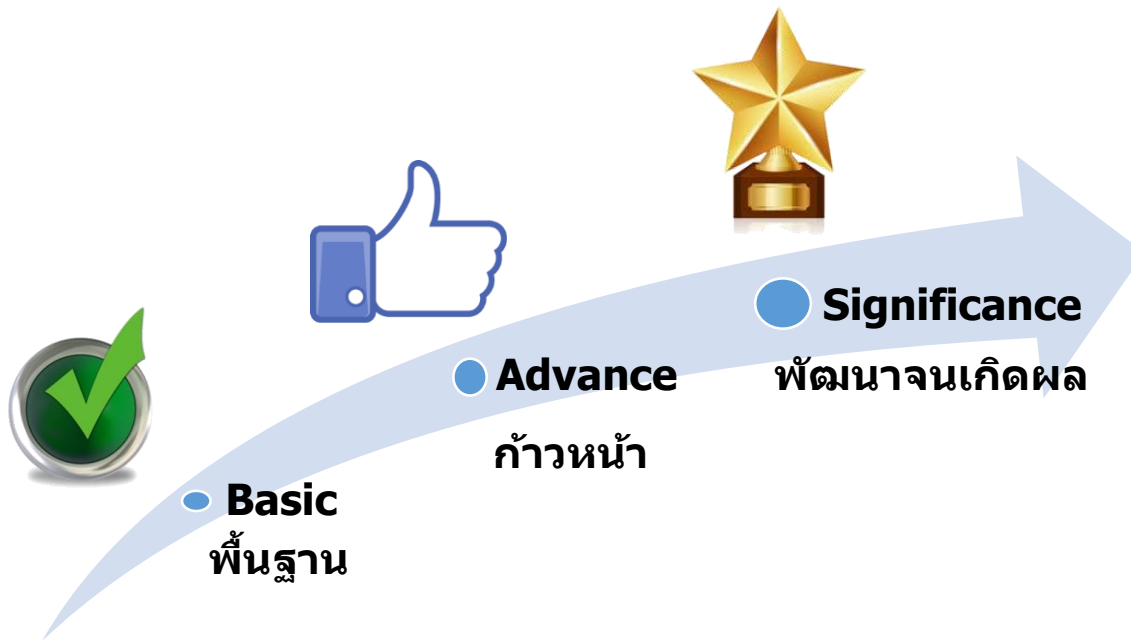
- หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มแต่ละหมวด และมีผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ ในหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 – 65
- ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- คะแนนการประเมินในหมวดอื่น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

เกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

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



Goal : ระบบราชการ 4.0

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี **มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส** มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่าน**นวัตกรรม** **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลุกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

- เป็นแบบอย่างที่ดีชัดเจนในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับสู่องค์กรสมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

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

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้แบบ real time

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง

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



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสารถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานและการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการ และการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูลแต่ละระดับ



4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมีตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับเพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและปรับปรุงการทำงาน

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ปัญหาอย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล

- มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา
- มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือสร้างมาตรฐานใหม่

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง

ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ

- มีการปรับกระบวนทัศน์ทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยง** ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบ ผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ



6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 ด้านพันธกิจ

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

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ความพึงพอใจ *
- ความผูกพันและความร่วมมือ *
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ด้านประชาธิปไตย
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

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

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ

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

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลตัววัดร่วม *
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- การลดต้นทุน *
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล *
- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติ
- นวัตกรรมปรับปรุงกระบวนการ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย





- ประเมินตนเอง

- ประเมินเอกสาร

- จัดทำ Application

- Site Visit



บริการภาครัฐ



การบริหารราชการ
แบบมีส่วนร่วม



PMQA



ผ่านระบบออนไลน์
ของสำนักงาน ก.พ.ร.



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

ปฏิทินการประเมินรางวัลเลิศรัฐ



เปิดระบบสมัคร
4 ธ.ค. 62

ส่งเอกสารการสมัครรอบที่ 1

ส่งเอกสารสมัครรอบที่ 2 (Application Report)

Site Visit

ประกาศผล
ส.ค. 63

พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ
ก.ย. 63



TPSA
4 ธ.ค 62 – 14 ก.พ.63



TPSA
พ.ค. - มิ.ย. 63



ส.ค. 63



ก.ย. 63



การมีส่วนร่วม
4 ธ.ค 62 – 14 ก.พ.63



การมีส่วนร่วม
พ.ค. - มิ.ย. 63



ส.ค. 63



ก.ย. 63



PMQA
ธ.ค. 62 – ม.ค. 63



PMQA
ก.พ. – มี.ค. 63



PMQA
พ.ค. – ก.ค. 63



ส.ค. 63
รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทินการดำเนินการของรางวัล (PMQA) กรุณาไปศึกษาเพิ่มเติม



ก.ย. 63



รางวัลบริการภาครัฐ

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



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

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



รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

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

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

พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE

