



Ombudsman
Awards 2022

เกณฑ์และขอบเขต การพิจารณา

รางวัลสาขานวัตกรรม
การให้บริการประชาชน
(Self Initiative Award)



www.ombudsman.go.th



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



@Ombudsman



1676

Ombudmans Awards 2022

รางวัลสาขาองค์กรดีเด่น ด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน (Self Initiative Award)

รางวัลแห่งคุณค่าองค์กรพัฒนาสร้างสรรค์สังคม ประจำปี 2565 เป็นรางวัลที่มุ่งยกย่องเชิดชู สร้างขวัญและกำลังใจให้กับหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีระบบในการบริหารจัดการ สร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์ โดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน หน่วยงานได้สร้างระบบ หรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น ให้ประชาชนได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ขจัดปัญหาซึ่งเป็นภาระของประชาชน มีความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

คำจำกัดความ

องค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน หมายถึง หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมหรือเทียบเท่า หน่วยของรัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีระบบในการบริหารจัดการสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์ โดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน สร้างระบบหรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น สามารถมองปัญหาเป็นโอกาสด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ลดภาระให้กับประชาชน และตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กร การให้บริการประชาชนในรูปแบบที่ทันสมัย เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการพิจารณา

ขอบเขตการพิจารณารางวัล มีรายละเอียดดังนี้

1) ต้องแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้สร้างระบบ หรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น ให้ประชาชนได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ขจัดปัญหาซึ่งเป็นภาระของประชาชน มีความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานผ่านระบบดิจิทัลหรือแบบแสดงความคิดเห็น

2) เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน

3) การเสนอขอรับรางวัล ให้หน่วยงานจัดเตรียมข้อมูล จัดทำรายงานผลการดำเนินการ และส่งไฟล์เอกสาร PDF ดังกล่าวมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ภายใน**วันจันทร์ที่ 16 มกราคม 2566** โดยส่งข้อมูลทั้งหมดผ่านช่องทางที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

4) การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล หน่วยงานสามารถเสนอผลงานหน่วยงานได้ทั้งสาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมบริการประชาชน (Self Initiative Award) และสาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม (Fairness Innovation Award)

เกณฑ์การประเมินรางวัล

แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

พิจารณาจากการสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงแนวคิด หรือเชิงกระบวนการ หรือเชิงสิ่งประดิษฐ์ โดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน หน่วยงานได้สร้างระบบ หรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ คะแนนเต็ม 100 คะแนน ดังนี้

1) มีตีความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ (25 คะแนน)



โดยหน่วยงานต้องแสดง (1) ความเป็นมา สภาพปัญหา หรือความสำคัญ หรือความจำเป็นในการพัฒนา แสดงและอธิบายถึงขั้นตอน/วิธีการ/กระบวนการเดิม ก่อนมีการพัฒนาว่าเป็นอย่างไร หรือปัญหานั้นมีขอบเขต หรือผลกระทบในระดับใด ประชาชน หรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด) โปรดอธิบาย ข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุแนวทาง หรือแผนงานการแก้ไขปัญหา (2) ผลที่สามารถ ชีวัดความสำเร็จจากวัตถุประสงค์ อาทิ ประกอบด้วย จำนวนบุคลากรทางด้านการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม งบประมาณทั้งหมดที่หน่วยงานนำมาใช้เพื่อการสร้างนวัตกรรม จำนวนนวัตกรรมหรือการบริการที่ใช้นวัตกรรม บทบาทของผู้บริหาร (3) หน่วยงาน ได้สร้างระบบ หรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น

2) มีตีคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ (25 คะแนน)



โดยหน่วยงานต้องแสดงผลที่ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ จากหน่วยงาน ประชาชนได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ขจัดปัญหาซึ่งเป็นการระของประชาชน และเกิดความพึงพอใจ ของประชาชนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน



3) มิติความคุ้มค่า (25 คะแนน)

โดยหน่วยงานต้องแสดงผลลัพธ์เชิงปริมาณและคุณภาพที่หน่วยงานได้สร้างระบบหรือพัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่ทันสมัย โดดเด่น ให้ประชาชนได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง ลดปัญหาความแออัด ขจัดปัญหาซึ่งเป็นภาระของประชาชน สามารถลดการใช้ทรัพยากรและงบประมาณได้อย่างเป็นรูปธรรม



4) มิติการพัฒนาอย่างยั่งยืนและภาพลักษณ์อันดี (25 คะแนน)

โดยหน่วยงานต้องแสดง (1) ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง (2) การผลักดันความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความยั่งยืน ความโปร่งใสในการดำเนินงานเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร การบริการประชาชนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการ รวมถึงความร่วมมือระหว่างองค์กร ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และชุมชน

แนวทางการตรวจประเมิน

จากคณะกรรมการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์ม และเงื่อนไขที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบตามเงื่อนไข ตามขอบเขตสาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรม การให้บริการประชาชน (Self Initiative Award) ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ โดยคณะกรรมการตรวจประเมินพิจารณาจากเอกสารและการนำเสนอผ่านระบบการประชุมออนไลน์ คณะกรรมการจะพิจารณาคัดเลือกหน่วยงานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ จำนวน 8 หน่วยงาน เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนที่ 3 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ จากการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาผลการตรวจประเมินและตัดสินคุณภาพของผลงานที่หน่วยงานนำเสนอ ผลการพิจารณาจะเรียงลำดับจากคะแนนสูงสุดตามลำดับ จำนวน 4 หน่วยงาน เพื่อนำเสนอคณะกรรมการตัดสินรับรางวัลต่อไป

การพิจารณามอบรางวัล

การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น 4 อันดับ มีรายละเอียดดังนี้

1) รางวัลชนะเลิศ ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจด้านเอกสาร และประเมินการปฏิบัติงานจริงมีคะแนนสูงสุด และมีคะแนนไม่น้อยกว่า 85 คะแนน จึงจะได้รับรางวัล

2) รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 อันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจด้านเอกสารและประเมินการปฏิบัติงานจริง คะแนนรองลงมาจากรางวัลชนะเลิศตามลำดับ และมีคะแนนไม่น้อยกว่า 75 คะแนน จึงจะได้รับรางวัล

รายละเอียดการส่งเข้าประกวด

1. บทสรุปผลงาน สรุปภาพรวมของผลงานทั้งหมดไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ A4

2. สภาพปัญหา/ที่มาของผลงาน หน่วยงานต้องอธิบายสาเหตุความเป็นมา และระดับความรุนแรงของปัญหาหรือความต้องการ และความสำคัญที่นำไปสู่การริเริ่ม ผลงานนวัตกรรม โดยระบุให้เห็นความจำเป็นของผลงานนวัตกรรมได้อย่างชัดเจน รวมถึงรายละเอียดผลงานตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 4 ส่วน

**แผนภาพกระบวนการดำเนินงาน (Process Flow Diagram)
เปรียบเทียบ ก่อนและหลังมีผลงานนวัตกรรม**

3. Video ผลงานความยาวไม่เกิน 5 นาที (ถ้ามี) (ไม่นับรวมคะแนน)

สำหรับ VDO ผลงาน ให้ Upload ลง Google Drive ของท่าน จากนั้นคัดลอก Video Link ส่งในใบสมัคร Ombudsman Awards online ทาง Google Forms

*****4. ทั้งนี้ รายละเอียดสำคัญอื่น ๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินรางวัล และขอบเขตพิจารณาที่กำหนดไว้*****

(รายละเอียดข้อมูลผลงาน ตามข้อ 1. – 2. ต้องมีความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 ใช้แบบอักษร TH Sarabun ขนาดตัวอักษร 16)

หมดเขตส่งผลงานภายใน วันจันทร์ที่ 16 มกราคม 2566

แบบฟอร์มการเสนอผลงานประกวดรางวัล Ombudsman Awards
รางวัลสาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน
(Self Initiative Award)

1. ชื่อผลงาน
2. ชื่อหน่วยงาน
3. ระยะเวลาเริ่มใช้ผลงานเมื่อ
(ระบุวันที่เริ่มใช้จนถึงปัจจุบัน เวลา 3 เดือน ขึ้นไป)
4. ชื่อบุคคลผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานข้อมูล ในการเสนอผลงาน
- ชื่อ-นามสกุล
- ตำแหน่ง
- หน่วยงาน
- เบอร์ติดต่อที่ทำงาน
- เบอร์ติดต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่
- e-mail address

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวเป็นของหน่วยงาน..... และได้นำผลงาน
ดังกล่าวมาปฏิบัติแล้วจริง

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

ผู้มีอำนาจลงนาม

1. ตำแหน่งอธิบดีหรือเทียบเท่า (ผู้รักษาราชการแทน/ผู้ปฏิบัติราชการแทน)
2. ผู้ว่าราชการจังหวัด (ผู้รักษาราชการแทน/ผู้ปฏิบัติราชการแทน)
3. ผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบจ.,นายกเทศมนตรี,นายก อบต.,ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
และนายกเมืองพัทยา)
4. อธิการบดี (ผู้รักษาราชการแทน/ผู้ปฏิบัติราชการแทน)

การส่งผลงานเข้าประกวด

1. Upload แบบฟอร์มการเสนอผลงานประกวดรางวัล Ombudsman Awards รางวัลสาขาองค์กรดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชน (Self Initiative Award) ที่กรอกรายละเอียดข้อมูลครบถ้วน พร้อมลงนามอนุมัติ โดยอธิบดีหรือเทียบเท่า หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในรูปแบบ PDF) มาที่ Google Forms

2. Upload เอกสารเสนอผลงานที่กรอกรายละเอียดข้อมูลผลงานตามเกณฑ์การประเมินรางวัลทั้ง 4 ส่วน ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว จำนวนไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 พร้อมกับ PowerPoint Presentation ในรูปแบบ PDF จำนวนไม่เกิน 10 สไลด์ มาที่ Google Forms

3. Upload Video ผลงานความยาวไม่เกิน 5 นาที (ถ้ามี) (ไม่นับรวมคะแนน) (สำหรับ VDO ผลงาน ให้ Upload ลง Google Drive ของท่าน จากนั้นคัดลอก Video Link ส่งในใบสมัครทาง Google Forms)

*****ทั้งนี้ท่านสามารถเข้าสู่ Google Forms เพื่อส่งผลงานเข้าร่วมประกวดผ่านช่องทางใดก็ได้ ดังนี้**







- 1. www.ombudsman.go.th**
- 2. Line Official @Ombudsman**
- 3. Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ติดต่อสอบถาม (ในเวลาราชการ)

E-mail : warlanan@ombudsman.go.th โทร 02-141-9163, 086-936-1624

ขั้นตอนการสมัคร

- 1** ท่านสามารถสมัครผ่านช่องทางใดก็ได้ ระหว่าง
1.www.ombudsman.go.th
2.Line Official @Ombudsman
3.Facebook สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 
- 2** สแกน QR CODE หรือ
กดเข้า Link เพื่อกรอกข้อมูล 
- 3** กรอกแบบฟอร์ม 
- 4** ส่งผลงาน
1.Upload แบบฟอร์มเสนอผลงาน
2.Upload แบบฟอร์มการเสนอผลงานประกวดรางวัล
3.กรอก Link ผลงาน VDO จาก Google Drive ของท่าน(ถ้ามี) 
- 5** กดยืนยัน 
- 6** รอ E-mail ยืนยันผลการสมัคร 



1. ผลงานที่เคยได้รับรางวัลหรือเข้าร่วมโครงการประกวดอื่น ๆ สามารถส่งผลงานได้หรือไม่

คำตอบ สามารถส่งผลงานเข้าร่วมการประกวด Ombudsman awards ได้

2. ถ้าผลงานที่เข้าประกวดมาจากความร่วมมือมากกว่า 1 องค์กร สามารถส่งผลงานเข้าร่วมประกวดได้หรือไม่

คำตอบ สามารถส่งผลงานเข้าร่วมประกวดได้

3. มีค่าใช้จ่ายในการส่งผลงานเข้าร่วมประกวด Ombudsman awards หรือไม่

คำตอบ ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

4. การส่งผลงานเข้าร่วมประกวด

คำตอบ หน่วยงานสามารถเสนอได้หลายผลงานในการเข้าร่วมประกวด โดยผลงานที่ส่งประกวดนั้น จำเป็นต้องเลือกเพียง 1 สาขา

5. การส่งผลงานเข้าร่วมประกวด Ombudsman awards จะเสร็จสมบูรณ์เมื่อใด

คำตอบ หน่วยงานจะได้อีเมลตอบกลับ เพื่อยืนยันการส่งผลงาน

6. หน่วยงานส่งผลงานเข้าร่วมประกวดพิศสาขาจะดำเนินการอย่างไร

คำตอบ เมื่อหน่วยงานได้รับอีเมลยืนยันการส่งผลงานเข้าร่วมประกวด แล้วให้หน่วยงานเริ่มต้นการส่งผลงานในสาขาที่ต้องการส่งผลงานเข้าประกวด โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาผลงานล่าสุดที่หน่วยงานส่งผลงานเข้าประกวด



7.หน่วยงานส่งผลงานประกวดเรียบร้อยแล้วสามารถแก้ไขได้หรือไม่

คำตอบ เมื่อหน่วยงานได้รับอีเมลยืนยันการส่งผลงานเข้าร่วมประกวดแล้ว ให้หน่วยงานเริ่มต้นการส่งผลงานที่แก้ไขล่าสุดเข้าประกวด โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะพิจารณาผลงานล่าสุดที่หน่วยงานส่งผลงานเข้าประกวด จนถึงวันปิดรับการสมัครส่งผลงาน

8.หลังจากวันปิดรับการสมัครส่งผลงาน หน่วยงานจะได้รับการติดต่ออย่างไร

คำตอบ ถ้าผลงานผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการและเข้ารอบต่อไป ทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะติดต่อกลับตามเบอร์โทรศัพท์ที่หน่วยงานได้แจ้งไว้

9.การตัดสินผลงานและรางวัลสามารถแก้ไขได้หรือไม่

คำตอบ การตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัลถือเป็นที่สุด ไม่สามารถแก้ไขได้