

# กรณีศึกษาหน่วยงานที่มีการบริการสาธารณะได้รับรางวัลเลิศรัฐ

## รางวัลเลิศรัฐ



### รางวัลเลิศรัฐ

รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

### ความหมาย

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่นหมายเลขหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้เปรียบเสมือนเพชรนำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียรนัยอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์ เป็นเพชรนำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

# รางวัลเลิศรัฐ



## รางวัลเลิศรัฐ

รางวัลแห่งเกียรติยศมอบให้แก่หน่วยงานที่มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

รางวัลเลิศรัฐ มี 3 สาขา สาขาบริการภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม



สาขาบริการภาครัฐ



สาขาคุณภาพ  
การบริหารจัดการภาครัฐ



สาขาบริหาร  
ราชการแบบมีส่วนร่วม

# รางวัลเลิศรัฐ



## สาขาบริการภาครัฐ

มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยบริการที่ **สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม** และเป็นที่ยังพอใจ ประกอบด้วย 5 ประเภทรางวัล



**1**  
มาตรฐานการบริการ  
เพื่อให้ประชาชน  
ได้รับการบริการที่ดี  
อย่างมีมาตรฐานและทั่วถึง

### นวัตกรรมการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ที่สอดคล้อง กับต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

### พัฒนาการบริการ

เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาบริการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

### การบริการที่เป็นเลิศ

เพื่อแสดงถึงการทำงานที่เป็นภาพรวมของหน่วยงานที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ

### พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้หน่วยงานสามารถรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัล



# รางวัลเลิศรัฐ



# รางวัลเลิศรัฐ



# หน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ



# รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2564

ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับดีเด่น



## สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข



**แก้ไขกฎหมาย**  
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

**30 ฉบับ**



**ยกเลิกสำเนา**

ก่อน **6** สำเนา  
หลัง **0** สำเนา



**ลดระยะเวลา**

ก่อน **1,119,535** นาที  
หลัง **748,523** นาที  
ร้อยละ **33.13**



**ลดขั้นตอน**

ก่อน **264** ขั้นตอน  
หลัง **168** ขั้นตอน  
ร้อยละ **36.36**



**พัฒนา e-Service**

e-Form **98** คู่มือ  
e-payment **75** คู่มือ  
e-document **93** คู่มือ



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ **79.19** (ปี 2562)  
เป็น ร้อยละ **88.84** (ปี 2563)



**จำนวนธุรกรรม**  
การให้บริการ

**389,857**  
ครั้ง/ปี 63



ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง  
**4.5** ล้านบาท/เดือน



**จุดเด่น**

- จัดทำคู่มือประชาชน เอกสาร 2 ภาษา
- นำระบบ SKYNET มาพัฒนาการบริการที่ยั่งยืนด้วย OpenID ที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ
- ใช้ระบบ National Single Window (NSW) ในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างด้านอาหารและยา อัย และกรมศุลกากร เพื่อให้เกิดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว





**ผลลัพธ์**


- ลดระยะเวลาการอนุญาตลง โดยเฉพาะกรณีผลิตภัณฑ์ป้องกัน รักษาโรคติดเชื้อโควิด-19 ลดเวลาได้ถึงร้อยละ 89
- จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ช่วยลดระยะเวลา เพิ่มความถูกต้องการเตรียมเอกสารเพื่อยื่นคำขอต่าง ๆ
- รับขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ

## รางวัลเลิศรัฐ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกประชาชน จึงได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประจำปี 2564 ระดับ ดีเด่น

 ปรับปรุงกฎหมาย หลักเกณฑ์ ลดขั้นตอน ถ่ายโอนภารกิจ และรับชำระค่าธรรมเนียมแทนคำขอต่ออายุใบอนุญาต เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

 ปรับระบบการให้บริการ โดยยื่นคำขอได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ตั้งแต่ขอคำปรึกษา คำขอจ่ายค่าธรรมเนียม/รับใบเสร็จ ติดตามความคืบหน้า และรับใบอนุญาต เช่น การขออนุญาตผลิตภัณท์เสริมอาหาร ที่ลดเวลาดำเนินการจาก 35 วัน เหลือ 28 วัน และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อ

 ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการลดระยะเวลาการอนุญาตลงร้อยละ 20 กรณีผลิตภัณท์เกี่ยวกับโควิด-19 ลดได้ร้อยละ 89 ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 4.5 ล้านบาท/เดือน และที่สำคัญผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 88.84





นายลวณ แสงสนิท  
อธิบดีกรมสรรพสามิต



นายจันทิ วัฒนกุล

ผู้อำนวยการบริหารกรมสรรพสามิต



นายณัฐกร จุฑนาค

ผู้อำนวยการบริหารกรมสรรพสามิต



นายวิวัฒน์ เชาสกุล

รองอธิบดี



นางสิริพร อนันนิตนสกุล

รองอธิบดี



นายอัครุณ สอนยานนท์

รองอธิบดี



นางจิตติธาดา สนะโกลน

รองอธิบดี



นายจรัสพงษ์ สมานบุตร

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์



นางสาวพงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์

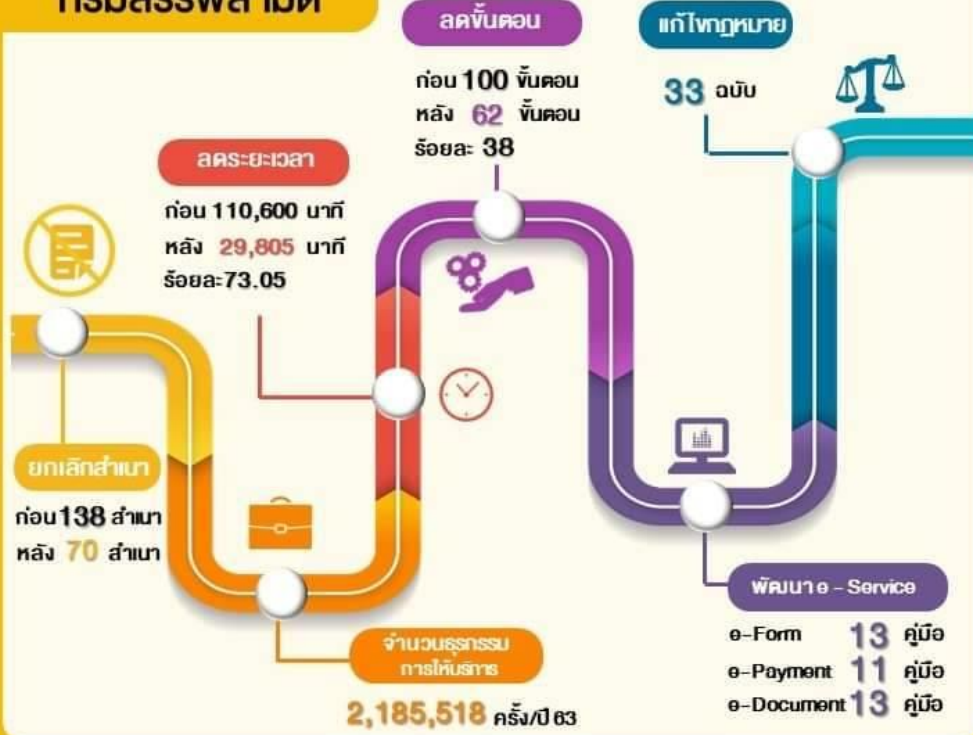
ผู้อำนวยการกองคดีชั้นอุทธรณ์และฎีกา กรมสรรพสามิต ผู้เชี่ยวชาญด้านคดีอาญา

# รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2564

ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับดีเด่น




## กรมสรรพสามิต




## จุดเด่นและผลลัพธ์

- ยกระดับการให้บริการ Online แบบ Fully Digital Service
- การปลดล็อกกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต เพื่อยกระดับการให้บริการ และอำนวยความสะดวก
- นำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน รูปแบบ Infographic ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และจัดทำคู่มือ/แบบฟอร์ม 2 ภาษา
- ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 92.62


## รางวัลเลิศรัฐ

◇ กรมสรรพสามิต พัฒนาการบริการจนคว้ารางวัลบริการภาครัฐ ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประจำปี 2564 ระดับดีเด่น  โดย

 แก้ไขกฎหมาย ยกเลิกการขออนุญาต และปรับการอนุญาตให้ง่ายและสะดวกขึ้น

 ยกเลิกสำเนาเอกสาร และลดระยะเวลาให้บริการถึงร้อยละ 73 เช่น การจดทะเบียนสรรพสามิต

 ผู้ประกอบการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟต่อเนื่อง แทนการยื่นคำขอได้

 ให้บริการ Online แบบ Fully Digital Service อย่าง Excise Smart Tax Service และนำ Block chain มาใช้คืนภาษี

ส่งผลให้ลดระยะเวลาให้บริการประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายได้ 46.8 ล้านบาท/ปี พึงพอใจ 92.62%



# รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2564

ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับดีเด่น



## กรมการปกครอง

### ลดค่าธรรมเนียม

ก่อน 401 บาท  
หลัง 230 บาท  
ร้อยละ 42.64

### ลดระยะเวลา

ก่อน 1,444,530 นาที  
หลัง 955,379 นาที  
ร้อยละ 33.86

### ยกเลิกสำเนา

ก่อน 646 สำเนา  
หลัง 12 สำเนา

จำนวนธุรกรรมบริการ  
71,866,942 ครั้ง/ปี 63

แก้ไขกฎหมาย  
11 ฉบับ

### พัฒนา e-Service

e-Form 11 คู่มือ  
e-Payment 8 คู่มือ



กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย  
Department of Provincial Administration

**จุดเด่น**

- เชื่อมโยงข้อมูลบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ (โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ผ่านบัตร Smart Card)
- พัฒนาระบบโปรแกรมการคัดกรองเอกสารทางทะเบียนฉบับภาษาอังกฤษ (Single Sign-on)
- พัฒนาโปรแกรมเอกสารราชการ 2 ภาษา (ฉบับภาษาอังกฤษ) 30 แบบ

**ผลลัพธ์**

- ประหยัดค่าใช้จ่ายการคัดกรองเอกสารราชการ 2 ภาษา 223,623,000 บาท
- ลดค่าใช้จ่ายการถ่ายสำเนาเอกสารได้ 95,828,054 บาท

**Next Step**  
พัฒนา Platform การให้บริการผ่านระบบ Online (DOPA Citizen Service Portal)



## รางวัลเลิศรัฐ

★ กรมการปกครอง ยกกระตักการให้บริการประชาชน ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ประเภทกระตักการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประจำปี 2564 ระดับดีเด่น 🏆 โดย



แก้ไขกฎหมาย ยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม และให้ชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอ



ยกเลิกสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน ประหยัดค่าใช้จ่ายให้ประชาชนประมาณ 96 ล้านบาท/ปี



พัฒนา D.DOPA ระบบทะเบียนออนไลน์ เชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร 272 หน่วยงานและบูรณาการข้อมูลผ่านระบบ Linkage Center 74 หน่วยงาน 226 งานบริการ ใช้บัตรประชาชนใบเดียวติดต่อราชการได้



พัฒนาโปรแกรมเอกสารราชการ 2 ภาษา 30 แบบ ลดขั้นตอนการรับรองเอกสารที่จะนำไปใช้ในต่างประเทศ ประหยัดค่าใช้จ่ายแปลเอกสารได้ 85,323,000 บาท