

เกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

พ.ศ. 2559



รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

Thailand Public Service Awards

ตราสัญลักษณ์



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการ
ให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติจึงถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง กระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติให้แก่หน่วยงานของรัฐ เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย โดยมีหลายหน่วยงานได้พัฒนาต่อ ยอดผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจนได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ

ในปี พ.ศ. 2559 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและสร้างความเข้าใจในการเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัล สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ปรับปรุงเกณฑ์การสมัครขอรับรางวัลในบางประเภทให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นปีแรกที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะพิจารณามอบรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องให้แก่หน่วยงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นในประเภทต่าง ๆ ที่ยังคงมีการดำเนินการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานไว้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559 ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

สารบัญ

หน้า

บทนำ	5
รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	
ประเภทรางวัล	7
การมอบรางวัล	9
เกณฑ์การประเมินรางวัล	10
เกณฑ์การให้คะแนน	12
เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	13
การสมัครขอรับรางวัล	15
กระบวนการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	15
ภาคผนวก	
1. แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	18
1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	19
1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	23
1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	28
1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	32
2. แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	36
แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	37
แบบฟอร์มที่ 2 แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น	39
แบบฟอร์มที่ 3 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ	44
แบบฟอร์มที่ 4 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)	50
แบบฟอร์มที่ 5 แบบฟอร์มแจ้งความจำนงค์สมัครรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	53

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” และมาตรา 29 กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้”

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยได้ดำเนินการเป็น 2 มาตรการ กล่าวคือ

1. มาตรการภาคบังคับ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 รักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน

2. มาตรการสมัครใจ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อมอบ “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” แก่หน่วยงานของรัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้ส่งผลงานเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวแล้ว 8 หน่วยงาน ได้แก่

- ปี พ.ศ. 2550 โรงพยาบาลโสธร ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลชนะเลิศ

- ปี พ.ศ. 2554 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ และกรมชลประทาน ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2555 กรมชลประทาน ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ได้รับรางวัลชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2557 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 กรมควบคุมโรค และโรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2558 สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ

ดังนั้น การได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จึงเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับ ที่สำคัญแสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการนำมาตราฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในทุกหน่วย บริการสาขา โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ เชื้อไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐ แห่งชาติ ระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- (2) เป็นผลงานที่มีการนำไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วย บริการทั่วประเทศ
- (3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อผลักดันให้ หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ และก้าวข้ามข้อจำกัดของขอบเขตอำนาจหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) การปรับปรุงบริการต้องเกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย
 - (1.1) ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษาใน กำกับของรัฐ) โดยต้องระบุว่าส่วนราชการใดเป็นผู้ริเริ่ม (ตัวการ)
 - (1.2) หน่วยงานของรัฐอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น

(2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงหรือแนวทางการทำงาน/โครงการ ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นการดำเนินการร่วมกัน

(3) มีผลการดำเนินการปรับปรุงบริการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อตกลงหรือแนวทางการทำงาน/โครงการ

(4) เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(5) ผลงานต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นว่าแต่ละหน่วยงานที่มาร่วมดำเนินการทำอะไร ที่ไหน อย่างไร (ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน)

3) รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่

(1.1) เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ

(1.2) เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือหรือ

(1.3) มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์

(2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี

(3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

(4) นวัตกรรมบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

* หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือ หากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่น ในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการ การบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการ ของหน่วยงานได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติจนถึงปัจจุบัน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่ง ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัล นวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

(2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และ มาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

(3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวน ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น

(4) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนงค์ โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการ ของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี จนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล

การมอบรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ แบ่งรางวัลออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับดีเด่น และ ระดับดี สำหรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีระดับของรางวัล

เกณฑ์การประเมินรางวัล

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเต็ม
600 คะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาซึ่งมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกันในแต่ละประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมี
มิติในการพิจารณา 4 มิติ ดังนี้

- 1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ
- 2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
- 3) มิติด้านความคุ้มค่า
- 4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร

ตารางแสดงรายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในส่วนที่ 1 ของแต่ละประเภทรางวัล

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัล ภาพรวมฯ	รางวัล บูรณาการฯ	รางวัล นวัตกรรมฯ	รางวัล พัฒนา บริการฯ
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)				
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	✓	✓	✓	✓
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓
3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน/ร่วมกัน	-	✓	-	-
4) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิด ความเสมอภาคในการให้บริการ	-	✓	-	-
5) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	✓	✓	✓	✓
6) การเสนอแนวคิดใหม่	-	-	✓	✓

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัล ภาพรวมฯ	รางวัล บูรณาการฯ	รางวัล นวัตกรรมฯ	รางวัล พัฒนา บริการฯ
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)				
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)	✓	✓	✓	✓
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ)	✓	✓	✓	✓
3) มิติด้านความคุ้มค่า (การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/ผลิตรายการให้บริการของหน่วยงาน/ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม)	✓	✓	✓	✓
4) มิติการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ (ความต่อเนื่องในการส่งมอบรางวัล/ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ/ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล)	✓	✓	✓	✓

2. เกณฑ์การประเมินรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.1 ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล

2.2 ต้องมีผลการดำเนินการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ

(1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่ากระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล

(2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล

2.3 ต้องแสดงให้เห็นด้วยว่ามีการบริการที่ดีขึ้น

เกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	600
1.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	200
1.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	200
1.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	200
2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	600
2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	100
2.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
2.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน	150
2.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	100
2.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ	100
3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	600
3.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	150
3.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
3.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	150
3.4) การเสนอแนวคิดใหม่	150
4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	600
4.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	150
4.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
4.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	150
4.4) การเสนอแนวคิดใหม่	150

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ	100
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง	100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ	100
2.1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	40
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
2.3) ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	30
3) มิติด้านความคุ้มค่า	100
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	40
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	30
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม	30
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร	100
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครรับรางวัล	30
4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	40
4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	30

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

■ ระดับรางวัลที่มอบ

ระดับยอดเยี่ยม หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมบริการ หรือด้านการพัฒนาการบริการ

ระดับดีเด่น หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

ระดับดี หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

■ ข้อกำหนดของแต่ละประเภทรางวัล

ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้อง ไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้อง ไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

การสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ โดยจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด และหนังสือนำเสนอที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด

ประเภทรางวัล	แบบฟอร์มที่ต้องกรอก
1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
5. รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	
- กรณีหน่วยงานเสนอผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่น มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 4
- กรณีหน่วยงานแจ้งความจำนงค์เพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 5

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน (ภาพที่ 1)

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์ม และเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ส่วนราชการเสนอขอรับการประเมินมายังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยทีมผู้ตรวจประเมิน ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน ผลงานใดได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมิน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นที่ 1 โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ หากกระบวนงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลในระดับดี สำหรับกระบวนงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป จะอยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลระดับดีเด่น และได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมิน สำหรับผลงานที่มีคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น

ขั้นตอนที่ 5 : เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชนอนุมัติรางวัล

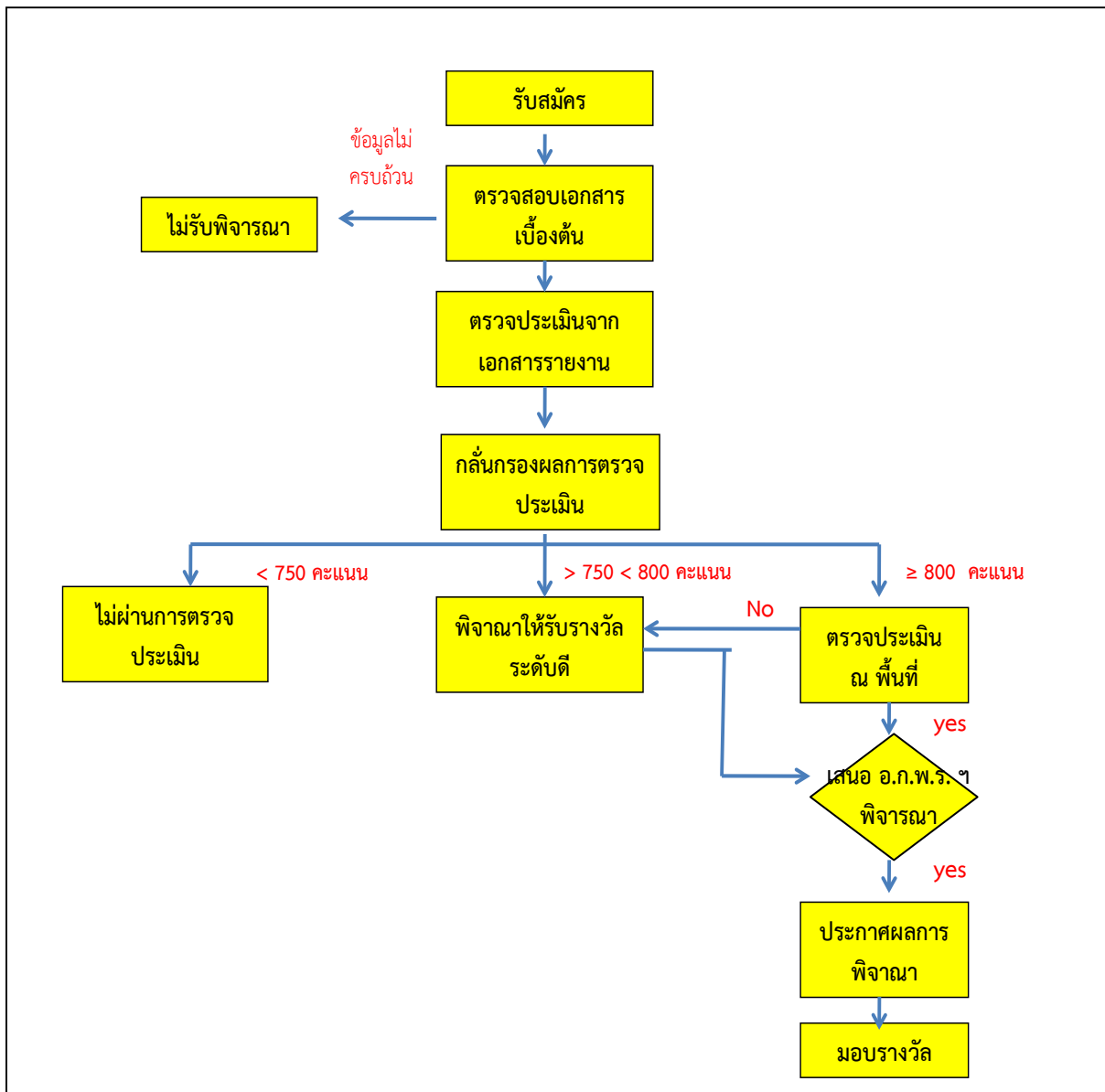
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชน เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ



ภาพที่ 1 กระบวนการตัดสินรางวัลและมอบรางวัล

ภาคผนวก 1 แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

- 1.1 ประเภทรายรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- 1.2 ประเภทรายวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- 1.3 ประเภทรายวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ
- 1.4 ประเภทรายวัลการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ

1.1 ประเภทรายรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)					
1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	200	100	100		
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ประชาชนจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน		
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	200	60	40	60	40
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบติดตามประเมินผล	มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง

3. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	200	50	50	50	50
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตบริการ และส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ	มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)					
1. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	100				
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง					
2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	100	40	30	30	
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	

3. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	100	40	30	30	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม	
4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร					
คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

- รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.2 ประเภทรายางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)					
1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	100	50	50		
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ประชาชนจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน		
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	150	40	40	40	30
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบติดตามประเมินผล	มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง

3. การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน					
คะแนน	150	100	50		
การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน		มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ/กำหนดนโยบาย/ดำเนินการ ให้บริการ/หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา	มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ และมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ		
4. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	100	30	30	40	
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตบริการ และส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	

5. การเข้าถึงบริการและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ					
คะแนน	100	60	40		
การเข้าถึงบริการและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ		มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันในการพัฒนาบริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีระบบติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกันใช้ทรัพยากรร่วมกันทำงานแทนกัน	ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ กลุ่มสตรี ผู้สูงอายุ เยาวชน ชนกลุ่มน้อย เป็นต้น		
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)					
1. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	100				
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง					
2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	100	40	30	30	
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	

3. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	100	40	30	30	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม	
4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร					
คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร		ความต่อเนื่องในการส่งเสริมการรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

- รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.3 ประเภทรายางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)					
1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	150	80	70		
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ประชาชนจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน		
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	150	40	40	40	30
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบติดตามประเมินผล	มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง

3. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	150	50	50	50	
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตบริการและส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	
4. การเสนอแนวคิดใหม่					
คะแนน	150	40	70	40	
การเสนอแนวคิดใหม่		มีการให้ความสำคัญกับความท้าทายขององค์การในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาบริการ	มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ กระบวนการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการบริการ	มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ	
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)					
1. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	100				
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง					

2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	100	40	30	30	
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	
3. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	100	40	30	30	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม	
4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร					
คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

1. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
2. แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.4 ประเภทรายางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)					
1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	150	80	70		
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ประชาชนจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน		
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	150	40	40	40	30
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบติดตามประเมินผล	มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง
3. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	150	50	50	50	
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตบริการ และส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	

4. การเสนอแนวคิดใหม่					
คะแนน	150	40	70	40	
การเสนอแนวคิดใหม่		มีการให้ความสำคัญกับความท้าทายขององค์กรในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาบริการ	มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ กระบวนการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการบริการ	มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ	
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)					
1. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	100				
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง					
2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	100	40	30	30	
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	
3. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	100	40	30	30	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม	

4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร

คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

- รางวัลการพัฒนาระบบบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

- แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
- แบบฟอร์มที่ 2 แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัคร
ขอรับรางวัลเบื้องต้น
- แบบฟอร์มที่ 3 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ
- แบบฟอร์มที่ 4 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพ
และมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัล
พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)
- แบบฟอร์มที่ 5 แบบฟอร์มแจ้งความจำนงค์สมัครรางวัลพัฒนา
คุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์มที่ 1

ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
(Thailand Public Service Awards)

- ประเภท ☐ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....

แบบฟอร์มที่ 2

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
- ☐ เป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ (มีการเผยแพร่ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ)
- ☐ เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยงานบริการทั่วประเทศ
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่มีการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษา ในกำกับของรัฐ) และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น
- ☐ เป็นผลงานที่มีการจัดทำเป็นข้อตกลง หรือแนวทางการทำงาน/โครงการ ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นการดำเนินการร่วมกัน
- ☐ เป็นผลงานที่มีผลการดำเนินการปรับปรุงบริการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อตกลงหรือแนวทางการทำงาน/โครงการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นว่าแต่ละหน่วยงานที่มาร่วมดำเนินการ ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร (ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานได้ชัดเจน)

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์
- ☐ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- ☐ เป็นผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
- ☐ เป็นผลงานสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ที่ไม่เคยมีในเมืองไทยมาก่อน

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่พัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ ผลงานไม่เป็นรูปแบบเช่นเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว
- ☐ เป็นผลงานที่มีการพัฒนาบริการต่อยอดจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล

แบบฟอร์มที่ 3

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์มบทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล :

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

สรุปผลงานโดยย่อ :

โปรดสรุปเนื้อหาของผลงาน โดยมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A 4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้

- 1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม
- 1.2 แนวทางในการปรับปรุงบริการ
- 1.3 สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ
- 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ
- 1.5 จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

(อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

(ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการ ให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้ง ข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กรเอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(ให้อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่ ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

(ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการและ อธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนการพัฒนา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือ ผู้ได้รับประโยชน์) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และอธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลอง แบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้ อย่างไร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 4

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
(กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)เงื่อนไขการสมัครรางวัล

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่ง ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- (2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน
- (3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น
- (4) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนง โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี จนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ชื่อผลงาน :

ประเภทรางวัลที่ได้รับ (ระดับดีเด่น).....

1. สรุปสาระสำคัญของผลงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(อธิบายให้เห็นถึงลักษณะของกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานความสำเร็จที่เคยได้รับรางวัล อาทิ ขั้นตอน ระยะเวลา ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน เป็นต้น (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

2. สรุปผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

(นำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

3. ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการ และผลการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นได้ว่าการให้บริการดีขึ้นกว่าปีที่เคยได้รับรางวัล) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือ ผู้ได้รับประโยชน์) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ทิศทางในการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้น

(อธิบายถึงข้อเสนอ/แนวคิด/แผนการในการดำเนินการที่จะส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการมีแนวโน้มดีขึ้นได้)

(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 5

แบบฟอร์มแจ้งความจำนงค์สมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

เงื่อนไขการสมัคร

- (1) ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น
- (2) ต้องแจ้งความจำนงค์เพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัล ต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี

แบบฟอร์มแจ้งความจำนงค์สมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

ประเภทรางวัลที่ได้รับ ปี พ.ศ.

รายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ครั้งที่..... ปี พ.ศ.....

(หน่วยงานต้องแจ้งความจำนงค์ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยแสดงผลการดำเนินงานรักษามาตรฐานการให้บริการที่ผ่านมาต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

1. สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

(อธิบายวิธีการดำเนินการเพื่อให้สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

2. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

3. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

4. แผนการดำเนินงานในปีต่อไป (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....



พัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10300 โทรศัพท์ 0 2356 9999 โทรสาร 1785
www.opdc.go.th