



หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่หน่วยงานของรัฐทั้งส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์การมหาชนเพื่อเชิดชูเกียรติ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย โดยมีหลายหน่วยงานได้พัฒนาต่อยอดผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจนได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ

สำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเห็นควรปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่แนวทางการมอบรางวัลในระดับสากล เพื่อเป็นการยกระดับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐไทยพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และได้รับรางวัลในระดับสากล โดยการเปลี่ยนชื่อรางวัลและปรับเกณฑ์การพิจารณารางวัลใหม่ เป็น **รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

มีนาคม 2555

สารบัญ

หน้า

ความเป็นมา

1

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ประเภทรางวัล

3

เกณฑ์การประเมินรางวัล

4

ระดับรางวัล

10

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

11

การสมัครขอรับรางวัล

12

กระบวนการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555

13

ปฏิทินการรับสมัครและพิจารณารางวัล

15

ภาคผนวก

1. แนวทางการให้คะแนนของแต่ละประเภทรางวัล

1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

2. แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัล

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัล

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

ความเป็นมา

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

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

1. มาตรการภาคบังคับ ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ถึง ปี พ.ศ. 2553 (กรณีส่วนราชการระดับกรม) และถึงปี พ.ศ. 2554 (กรณีส่วนราชการระดับจังหวัด)

2. มาตรการสมัครใจ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อบอ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่อง

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนในระดับดีเด่น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เชิญชวนให้ยื่นสมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะด้วยความเป็นมืออาชีพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐไทยได้ปรากฏผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ อันได้แก่ โรงพยาบาลโสธร ได้รับรางวัล UN Awards ระดับชมเชย ในปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัล UN Awards ระดับดีเยี่ยม ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ และกรมชลประทาน ได้รับ รางวัลรองชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2554

ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐไทยพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และได้รับรางวัลในระดับสากล คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเห็นควรปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการเปลี่ยนชื่อรางวัลและปรับเกณฑ์การพิจารณารางวัลใหม่ เป็น รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลการบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการพัฒนาการให้บริการที่มีความโดดเด่นครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมการบริการ

2) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของกระบวนการบริการหนึ่ง แล้วส่งผลให้การให้บริการนั้น ๆ เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการสาขา

เงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) ผู้เสนอขอรับรางวัล เป็น ส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น
- (2) เป็นกระบวนการหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน
- (3) เป็นกระบวนการที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง
- (4) พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการ ซึ่งอาจมีทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

3) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีการทำงานร่วมกันด้วยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานหรือภาคส่วนต่าง ๆ อันนำไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

เป็นกระบวนการที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาหรือความเห็นชอบอย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/จังหวัด/ท้องถิ่น) โดยให้ส่วนราชการผู้ที่มีอำนาจพิจารณาอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล หรือเป็นกระบวนการที่มีความร่วมมือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ส่วนราชการในการปรับปรุงและพัฒนาแล้วมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น

4) รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย หรือรูปแบบทางเลือกใหม่ที่ตรงกับความต้องการของประชาชน อันนำไปสู่การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรม ได้แก่

- 1) การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับประชาชน
- 2) การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างเฉียบพลัน
- 3) การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาหรือคิดค้นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำให้การให้บริการหรือการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น หรือการเพิ่มรูปแบบช่องทางการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ เป็นต้น
- 4) การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม ซึ่งเป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงบริการ เช่น การทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

5) รางวัลการพัฒนาการบริการอย่างยั่งยืน

รางวัลที่พิจารณาจากการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลไปแล้ว 3 ปี และแจ้งความจำนงค์ที่จะขอรับรางวัลนี้ ซึ่งจะมีการมอบรางวัลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2558

เกณฑ์การประเมินรางวัล

เกณฑ์การพิจารณารางวัล แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน 7 ประเด็น มีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยมีประเด็นในการพิจารณา ดังนี้

- 1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2) การให้บริการที่มีคุณภาพ
- 3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็น และคำติชมของประชาชน
- 4) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน
- 5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดการเสมอภาคในการรับบริการ
- 6) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ
- 7) การเสนอแนวคิดใหม่

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใน 3 มิติ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา ดังนี้

- 1) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2) มิติคุณภาพการให้บริการ
- 3) มิติความคุ้มค่า



รายละเอียดในแต่ละประเด็นพิจารณาประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

- 1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ

- 2.1) มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- 2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)
- 2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่)
- 2.4) ความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แพนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลาทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ

3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและคำติชมของประชาชน

- 3.1) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ/ มีการจัดกิจกรรมในการรวบรวมความคิดเห็น/ความพึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา/การบริการ

4) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน

- 4.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)

5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ

- 5.1) สามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)
- 5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น

6) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

- 6.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มี Service mind
- 6.2) มีการสร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ
- 6.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ

7) การเสนอแนวคิดใหม่

- 7.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย(เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)
- 7.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- 7.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย

1) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ

- 1.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ
- 1.2) การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด
- 1.3) ผลของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการอื่นๆ

2) มิติคุณภาพการให้บริการ

- 2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย /ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ ที่เข้าร่วมในการปฏิบัติงานหรือบริการ
- 2.3) ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

3) มิติความคุ้มค่า

3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน

3.2) การลดต้นทุน/ผลิตรายการให้บริการของหน่วยงาน

3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม

ทั้งนี้ เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละประเด็นย่อย ให้ค่าน้ำหนักตามประเภทของรางวัล เช่น รางวัลนวัตกรรมการให้บริการที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับประเด็นการเสนอแนวคิดใหม่ และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดการให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังตาราง

ประเด็นพิจารณา	(1) รางวัลภาพรวม มาตรฐานการ บริการที่เป็นเลิศ	(2) รางวัลบูรณาการ การบริการ ที่เป็นเลิศ	(3) รางวัลนวัตกรรมการ บริการ ที่เป็นเลิศ
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)			
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	40	40	80
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	40	40	80
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	240	140	100
2.1) มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	40	40	40
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)	40	40	20
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)	100	40	20

ประเด็นพิจารณา	(1) รางวัลภาพรวม มาตรฐานการ บริการที่เป็นเลิศ	(2) รางวัลบูรณาการ การบริการ ที่เป็นเลิศ	(3) รางวัลนวัตกรรม การบริการ ที่เป็นเลิศ
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการ ทั้งหมด เช่น แพนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การ ให้บริการนอกเวลาทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ	60	20	20
3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็น และคำติชมของประชาชน	40	40	40
3.1) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่มี ประสิทธิภาพ/ มีการจัดกิจกรรมในการรวบรวม ความคิดเห็น/ความพึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การ พัฒนางาน/การบริการ	40	40	40
4) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน	20	100	20
4.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม ในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้าง ความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)	20	100	20
5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิด ความเสมอภาคในการรับบริการ	60	120	80
5.1) สามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง ได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจาก การบูรณาการการทำงาน)	40	100	40
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่ม ผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น	20	20	40

ประเด็นพิจารณา	(1) รางวัลภาพรวม มาตรฐานการ บริการที่เป็นเลิศ	(2) รางวัลบูรณาการ การบริการ ที่เป็นเลิศ	(3) รางวัลนวัตกรรม การบริการ ที่เป็นเลิศ
6) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	140	100	60
6.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มี Service mind	60	40	20
6.2) มีการสร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	60	40	20
6.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ	20	20	20
7) การเสนอแนวคิดใหม่	60	60	220
7.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)	20	20	40
7.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	20	20	100
7.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ	20	20	80
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)			
1) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ	160	120	140
1.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	40	60	100
1.2) การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด	100	40	20

ประเด็นพิจารณา	(1) รางวัลภาพรวม มาตรฐานการ บริการที่เป็นเลิศ	(2) รางวัลบูรณาการ การบริการ ที่เป็นเลิศ	(3) รางวัลนวัตกรรม การบริการ ที่เป็นเลิศ
1.3) ผลของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของการให้บริการอื่นๆ	20	20	20
2) มติคุณภาพการให้บริการ	180	200	160
2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	100	100	100
2.2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย /ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ ที่เข้ามาร่วมใน การปฏิบัติงานหรือบริการ	40	60	40
2.3) ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	40	40	20
3) มติความคุ้มค่า	60	80	100
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการ ของประชาชน	20	40	40
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	20	20	20
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และ ชุมชน โดยรวม	20	20	40

ระดับรางวัล

ระดับรางวัลมี 3 ระดับ คือ

- ระดับยอดเยี่ยม
- ระดับดีเด่น
- ระดับดี

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

ระดับยอดเยี่ยม หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นครบทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมการบริการ

ระดับดีเด่น หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

ระดับดี หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

ทั้งนี้ ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล 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 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 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. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

- **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

การสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

องค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์การมหาชน

วิธีการสมัคร

ส่งใบสมัครพร้อมเอกสารประกอบการรับสมัครมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2555

เอกสารที่ต้องจัดส่ง

จัดส่งเอกสาร จำนวน 3 ชุด พร้อมไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด ดังนี้

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัล

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยเงื่อนไขการพิจารณา ดังนี้

- การจัดทำเอกสารรายงานต้องถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามแบบฟอร์มดังกล่าว จะไม่พิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

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

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการประชุมกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นที่ 1 โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ หากกระบวนการงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลในระดับดี สำหรับกระบวนการงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป เพื่อรับรางวัลในระดับดีเด่น

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมิน สำหรับผลงานที่มีคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลในระดับดีเด่น

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

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

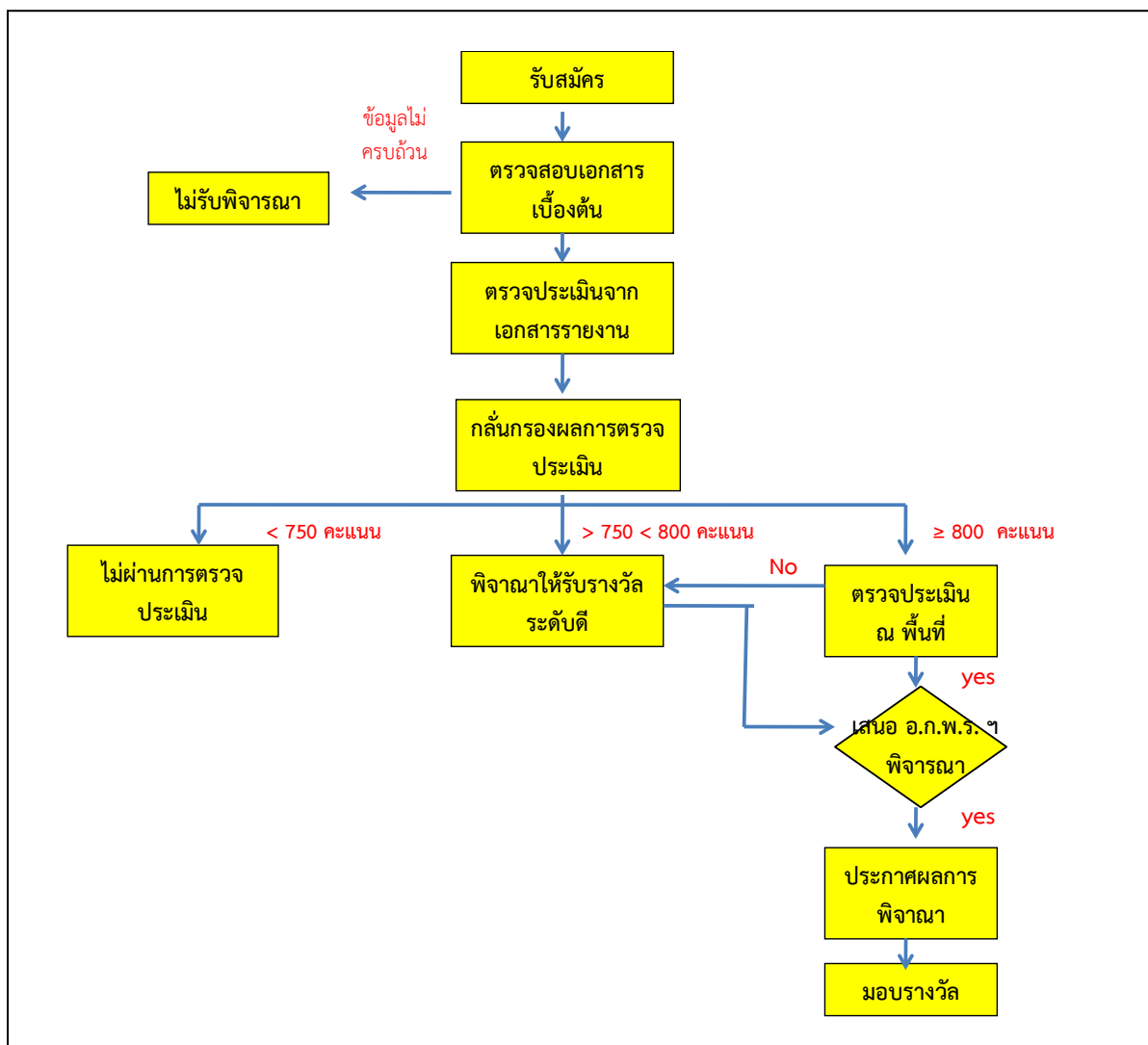
ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

โดยมีรายละเอียดกระบวนการตัดสินรางวัลและมอบรางวัลดังภาพ



ปฏิทินการรับสมัครรางวัล ปี พ.ศ. 2555

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
1 พฤษภาคม – 31 พฤษภาคม 2555	ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล
1 – 15 มิถุนายน 2555	พิจารณาคัดเลือกเอกสารรายงานที่มีความสมบูรณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด
16 มิถุนายน – 30 มิถุนายน 2555	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
1 กรกฎาคม – 15 กรกฎาคม 2555	ทีมผู้ตรวจประเมินพิจารณากลับกรองผลการตรวจประเมิน
16 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2555	ทีมผู้ตรวจประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่
กันยายน 2555	พิจารณาผลการตัดสิน และประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2555
กลางเดือนธันวาคม 2555	พิธีมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2555

ภาคผนวก 1 แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

- 1.1 ประเภทรายรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- 1.2 ประเภทรายวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- 1.3 ประเภทรายวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Services Awards)

ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิดความคล่องตัว	

คะแนน	100	10 - 30	40 - 50	60 - 70	80 - 90	100
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ (ข้อกำหนด)	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ อย่างทั่วถึง ทุกหน่วยบริการ ร้อยละ 100
		☐ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ	
		☐ มีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผล การนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ				

คะแนน	60	10 - 20	30 - 40	50 - 60		
2.4) ี่มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ	60	☐ ี่ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ ☐ ี่ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ	☐ ี่ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของหน่วยบริการ ☐ ี่ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ	☐ ี่ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ ☐ ี่ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันทุกหน่วยบริการ		
3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและคำติชมของประชาชน						
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.1) ี่ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ/มีการจัดกิจกรรมในการรวบรวมความคิดเห็น/ความพึงพอใจเพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน/บริการ		☐ ี่ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ	☐ ี่การรวบรวมความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ	☐ ี่การนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ี่การติดตามคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ	

4) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน						
คะแนน	20	10	20			
4.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)		☐ มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาเสนอความคิดเห็น	☐ มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างน้อย 3 ช่องทาง			
5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
5.1) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)		☐ มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน	☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการให้ดีขึ้น	

คะแนน	20	10	20			
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น		☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่าง ๆ			
6) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	60	10 - 20	30 - 40	50 - 60		
6.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ ☐ มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย ☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	☐ มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind ☐ มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การด้าน Service mind อย่างต่อเนื่อง		

คะแนน	60	10 - 20	30 - 40	50 - 60		
6.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ เพียงบางส่วน	☐ มีการนำความคิดเห็นของบุคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ		
		☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ทั่วทั้งองค์กร	☐ มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ		
คะแนน	20	10	20			
6.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

7) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	20	10	20			
7.1) มีการให้ความสำคัญกับ สิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็น แรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใน การให้บริการ)		☐ มีการวิเคราะห์ความ ท้าทายขององค์กรที่ ส่งผลต่อการพัฒนาการ ทำงาน/บริการ	☐ มีการนำความท้าทาย มาใช้เป็นปัจจัยในการ พัฒนาการทำงาน/ บริการ			
คะแนน	20	10	20			
7.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการ ใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผล ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		☐ มีการปรับปรุง กระบวนการทำงาน เพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำนวัตกรรมมาใช้ ในการปรับปรุงการ ทำงาน/บริการ			
คะแนน	20	20				
7.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยี ใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ในการทำงาน/บริการ				

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	20	25	30	35	40
1.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	☐ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	100	80	85	90	95	100
1.2) การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด		☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และทุกหน่วยงาน ของหน่วยบริการ
คะแนน	20	5	10	15	20	
1.3) ผลของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการอื่นๆ		☐ ร้อยละ 60	☐ ร้อยละ 70	☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 90	

2) มิติคุณภาพการให้บริการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ ที่เข้าร่วมในการปฏิบัติงานหรือบริการ		☐ ร้อยละ 60	☐ ร้อยละ 65	☐ ร้อยละ 70	☐ ร้อยละ 75	☐ ร้อยละ 80
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.3) การจัดการข้อร้องเรียน หรือ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ		☐ ร้อยละ 80 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 8	☐ ร้อยละ 85 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 6	☐ ร้อยละ 90 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 4	☐ ร้อยละ 95 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 2	☐ ร้อยละ 100 ☐ ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0

3) มิติความคุ้มค่า						
คะแนน	20	10	20			
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30			
คะแนน	20	10	20			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิตภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิตภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	20	10	20			
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00			

หมายเหตุ

รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการดีเด่นต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

1.2 ประเภทรายางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Services Awards)

ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	

คะแนน	40	10	20	30	40	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐาน ขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียด ของงาน ระยะเวลา ดำเนินการ ข้อกำหนด)	☐ มีการจัดทำคู่มือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	☐ มีการกำหนดระบบในการ ติดตามประเมินผลการนำ มาตรฐานงานไปปฏิบัติ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่ น้อยกว่าร้อยละ 40 ของ หน่วยบริการ	
คะแนน	20	10	20			
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วย บริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่ง กาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		☐ มีความเป็นเอกลักษณ์ เดียวกันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์ เดียวกันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			

3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและคำติชมของประชาชน						
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.1) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ/มีการจัดกิจกรรมในการรวบรวมความคิดเห็น/ความพึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา/บริการ		☐ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ	☐ มีการรวบรวมความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ	☐ มีการนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการติดตามคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ	
4) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน						
คะแนน	100	10 - 20	30 - 40	50 - 60	70 - 80	90 - 100
4.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)		☐ มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาเสนอความคิดเห็น	☐ มีกลไกให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน	☐ มีการนำความคิดเห็นจากการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น	☐ มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นๆ	☐ มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน /บริการ
		☐ มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างน้อย 3 ช่องทาง	☐ มีการจัดกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	☐ มีการส่งเสริม/และสนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นมาปฏิบัติงานร่วมกัน	☐ มีการประชาสัมพันธ์ หรือ เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้กับประชาชนรับทราบ	☐ มีการพัฒนาการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ						
คะแนน	100	10 - 20	30 - 40	50 - 60	70 - 80	90 - 100
5.1) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)		☐ มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน	☐ มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการทำงาน / บริการ	☐ สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการ	☐ สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว
		☐ มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการให้ดีขึ้น	☐ มีการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ	☐ สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการและสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้	☐ สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว และสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้
คะแนน	20	10	20			
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น		☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่าง ๆ			

6) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
6.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	☐ มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย	☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	
คะแนน	40	10	20	30	40	
6.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการเพียงบางส่วน	☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการทั่วทั้งองค์การ	
คะแนน	20	10	20			
6.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

7) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	20	10	20			
7.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		☐ มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ			
คะแนน	20	10	20			
7.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		☐ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ			
คะแนน	20	20				
7.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ				

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	60	40	45	50	55	60
1.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 55	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
คะแนน	40	20	25	30	35	40
1.2) การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด		☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของหน่วยบริการ	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ
คะแนน	20	5	10	15	20	
1.3) ผลของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการอื่นๆ		☐ ร้อยละ 60	☐ ร้อยละ 70	☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 90	

2) มิตินคุณภาพการให้บริการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	60	40	45	50	55	60
2.2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ ที่เข้าร่วมในการปฏิบัติงานหรือบริการ		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.3) การจัดการข้อร้องเรียน หรือ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ		☐ ร้อยละ 80 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 8	☐ ร้อยละ 85 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 6	☐ ร้อยละ 90 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 4	☐ ร้อยละ 95 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 2	☐ ร้อยละ 100 ☐ ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0

3) มิติความคุ้มค่า						
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลง ร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลง ร้อยละ 30	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลง ร้อยละ 40	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลง ร้อยละ 50	
คะแนน	20	10	20			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิภาพการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	20	10	20			
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00			

หมายเหตุ

รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Services Awards)

ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	80	10 - 20	30 - 40	50 - 60	70 - 80	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน ☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน ☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและบางหน่วยงาน (มีการขยายผลแต่ยังไม่ครบ) ☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและครบทุก	☐ มีการติดตามทบทวนผลของการปรับปรุงในแต่ละปี ☐ มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกปี (มีผลการปรับปรุงที่ผ่านมา)	

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	
คะแนน	20	10	20			
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว			
คะแนน	20	10	20			
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อกำหนด)	☐ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่			

คะแนน	20	10	20			
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			
3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและคำติชมของประชาชน						
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.1) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ/มีการจัดกิจกรรมในการรวบรวมความคิดเห็น/ความพึงพอใจเพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน/บริการ		☐ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ	☐ มีการรวบรวมความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ	☐ มีการนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการติดตามคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ	
4) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน						
คะแนน	20	10	20			
4.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)		☐ มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาเสนอความคิดเห็น	☐ มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างน้อย 3 ช่องทาง			

5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
5.1) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)		☐ มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน	☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการให้ดีขึ้น	
คะแนน	40	10	20	30	40	
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น		☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่าง ๆ	☐ มีการติดตามประเมินผลการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่างๆ	☐ มีการพัฒนาการขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	

6) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	20	10	20			
6.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง			
คะแนน	20	10	20			
6.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ			
คะแนน	20	10	20			
6.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

7) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	40	10	20	30	40	
7.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		☐ มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความท้าทายขององค์กรเป็นบางส่วน	☐ นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุความท้าทายขององค์กร	
คะแนน	100	10	30	50	80	100
7.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		☐ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	☐ นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	☐ มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	80	20	40	60	80	
7.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	100	60	70	80	90	100
1.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	☐ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	20	10	20			
1.2) การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด		☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน	☐ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน และดำเนินการได้บางหน่วยงาน			
คะแนน	20	5	10	15	20	
1.3) ผลของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการอื่นๆ		☐ ร้อยละ 60	☐ ร้อยละ 70	☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 90	

2) มิติคุณภาพการให้บริการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆ ที่เข้าร่วมในการปฏิบัติงานหรือบริการ		☐ ร้อยละ 60	☐ ร้อยละ 65	☐ ร้อยละ 70	☐ ร้อยละ 75	☐ ร้อยละ 80
คะแนน	20	10	20			
2.3) การจัดการข้อร้องเรียน หรือ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ		☐ ร้อยละ 70 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 10	☐ ร้อยละ 80 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 8			

3) มิติความคุ้มค่า						
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการ ลดลงร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการ ลดลงร้อยละ 30	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการ ลดลงร้อยละ 40	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการ ลดลงร้อยละ 50	
คะแนน	20	10	20			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตรายการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิตรายการเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิตรายการมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00	☐ B/C ratio มากกว่า 10.00	

หมายเหตุ

รางวัลนวัตกรรมการให้บริการต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
(Thailand Public Service Awards)
ประจำปี พ.ศ. 2555

- ประเภท ☐ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
☐ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
☐ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

ชื่อผลงาน :

ชื่อส่วนราชการ :

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

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

e - Mail.....

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

(อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญแนวนอน และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. อธิบายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในหัวข้อ ดังนี้

2.1 การกำหนดนโยบายขององค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 การกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

3. อธิบายแนวคิด วิธีการ และการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3.1 การกำหนดและการสร้างวัฒนธรรมองค์การ

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 การส่งเสริม สนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 เรื่องอื่น (ถ้ามี)

.....

.....

.....

4. อธิบายแนวคิด วิธีการ และการดำเนินการในการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

4.1 ช่องทาง วิธีการ การรับฟังและรวบรวม ความต้องการ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 วิธีการในการสร้างการทำงานแบบหุ้นส่วน

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ช่องทาง วิธีการ ในการเข้าถึงการบริการแบบบูรณาการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 การขยายโอกาสในงานบริการภาครัฐในกลุ่มต่างๆ อย่างทั่วถึง

.....

.....

.....

.....

.....

4.5 เรื่องอื่น (ถ้ามี)

.....

.....

5. แนวคิด วิธีการ ในการเสนอแนวคิดและนวัตกรรมในการทำงาน

5.1 การให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทายขององค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.2 การสร้างสรรค์การให้บริการใหม่เพื่อส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.3 การปรับใช้เทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. อธิบายการให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในหัวข้อ ดังนี้

6.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6.2 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
6.3 การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6.4 การสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6.5 การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6.6 เรื่องอื่นๆ ถ้ามี

.....
.....
.....

7. อธิบายขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โปรดเรียงตามลำดับเหตุการณ์

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. อธิบายเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมที่ทำให้การปรับปรุงประสบความสำเร็จ และอธิบายปัจจัยหลักที่ทำให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ

(ใครเป็นผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ใครเป็นผู้นำไปทำให้สำเร็จ และใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้โปรดระบุผู้ที่มีส่วนในการออกแบบ การนำไปทำให้สำเร็จ โดยให้รวมถึง ข้าราชการที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภาครัฐ ประชาชน องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (NGOs) ภาคเอกชน เป็นต้น และอธิบายปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. อธิบายผลของการนำนวัตกรรมไปปรับใช้และผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากกิจกรรมริเริ่มกิจกรรม/โครงการ ในหัวข้อดังนี้

9.1 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ภายหลังมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

9.2 ประโยชน์และจุดเด่นของการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

9.3 ผลของตัวชี้วัดในมิติต่าง ดังนี้

มิติประสิทธิภาพการให้บริการ

- การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ

.....

.....

.....

- การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด

.....

.....

.....

- ผลของตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการอื่นๆ

.....

.....

.....

มิติคุณภาพการให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆที่เข้าร่วมในการปฏิบัติงานหรือบริการ

.....

.....

.....

- การจัดการข้อร้องเรียน หรือ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

มิติความคุ้มค่า

- การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน

.....

.....

.....

- การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

- คุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม

.....

.....

.....

10. แนวทางการพัฒนาในอนาคต**10.1 แนวทางการปรับปรุงในอนาคต**

.....

.....

.....

.....

.....

10.2 ความยั่งยืนและการขยายผลการพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ โปรดตอบคำถามด้วยตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และไม่เกิน 30 หน้า
ทั้งนี้ หากการเขียนผลงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับ
พิจารณา



พัฒนาระบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ถนนพหลโยธิน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0 2356 9999 โทรสาร 0 2281 8169
www.opdc.go.th