

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน (เพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2553)

“รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” เป็นรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และท้องถิ่น เพื่อเชิดชูเกียรติ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนา หรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 เพื่อมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มากกว่าการดำเนินการเพียงลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ รวมทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมส่วนราชการในการสมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นที่ยอมรับระดับสากลต่อไป

ประเภทรางวัล

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 4 ประเภทรางวัล ดังนี้

1. **รางวัลรายกระบวนการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

1) เป็นกระบวนการที่เข้าเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง ดังนี้

1.1 เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือผลการพิจารณาส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก

1.2 เป็นกระบวนการหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวม

2) เป็นกระบวนการที่หน่วยบริการอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกัน ยังไม่เคยได้รับรางวัลดีเด่นมาก่อน หรือเป็นกระบวนการที่มีมาตรฐานการบริการไม่ต่ำกว่ากระบวนการเดียวกันที่เคยได้รางวัลในปีก่อน ๆ

2. **รางวัลภาพรวมกระบวนการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการสำหรับกระบวนการนั้น ๆ ในทุกหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการในทุกหน่วยบริการ ที่อาจะมีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

1) ส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

2) เป็นกระบวนการหลักที่มีความสำคัญ

3) เป็นกระบวนการที่มีหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง

4) พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการ ซึ่งอาจมีทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

3. รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณา อย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/จังหวัด/ท้องถิ่น) โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

4. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรม ได้แก่

- 1) การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับประชาชน
- 2) การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนอย่างเฉียบพลัน
- 3) การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำให้กระบวนการมีความรวดเร็ว หรือการเพิ่มช่องทางรูปแบบการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- 4) การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม ซึ่งเป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงบริการ เช่น การทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน

กลุ่มที่ 1 รางวัลรายกระบวนการ รางวัลภาพรวมกระบวนการ และรางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ พิจารณาใน 2 เกณฑ์ คือ

- **เกณฑ์เชิงปริมาณ** พิจารณาใน 4 มิติ

1) มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ

- จำนวนขั้นตอนที่ลดลง
- ร้อยละของขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ลดลง
- ร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ลดลง
- ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2) มิติความพึงพอใจของประชาชน

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3) มิติการอำนวยความสะดวก

- จำนวนช่องทางการให้บริการ หรือการติดต่อราชการ โดยรวมถึงระบบร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นด้วย
- จำนวนรูปแบบการอำนวยความสะดวกใน 4 ด้าน ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศ การรับฟังข้อร้องเรียน และการเปิดเผยข้อมูล

4) มิติความคุ้มค่าในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

- จำนวนผู้ใช้บริการต่อวันต่อหน่วยบริการ
- ความคุ้มค่าและประโยชน์ หรือผลกระทบ (Impact) ต่อสังคม จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ (คิดเป็นตัวเงิน)

• เกณฑ์เชิงคุณภาพ พิจารณาใน 4 มิติ

1) มิติด้านกระบวนการในการพัฒนากระบวนการ

- มีการออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่หรือตามความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการ โดยมีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนากระบวนการบริการ
- มีการพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยต้องแสดงให้เห็นได้ว่าจะสามารถลดความสูญเสียหรือสูญเสียเปล่าในการดำเนินงาน (ตามแนวคิด Lean) หรือแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการลดหรือผ่อนปรนข้อระเบียบราชการ
- มีการนำระบบสารสนเทศ หรือระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการบริการที่รวดเร็ว
- มีการนำเทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2) มิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

- มีวิธีการหรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการ และข้อร้องเรียน ของประชาชนอย่างเป็นระบบ
- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติราชการ
- มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการจูงใจให้ใช้บริการ และการสร้างความประทับใจในระหว่างรับบริการ
- มีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- มีการเพิ่มพูนความรู้สึที่ดีแก่ผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการไปแล้ว โดยทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

3) มิติด้านการอำนวยความสะดวก และการลดภาระภาคประชาชน

- มีวิธีการหรือช่องทาง ในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน และการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน
- มีการกำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเปิดช่องทางใหม่ ๆ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก หรือมีการให้บริการเชิงรุก

4) มิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผลการดำเนินการ

- ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ
- มีการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับหน่วยงานอื่น
- มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- มีการสรุปบทเรียนจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- มีการขยายองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น หรือกระบวนการอื่น ๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

กลุ่มที่ 2 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ พิจารณาใน 2 มิติ คือ

1) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

2) มิติด้านผลการดำเนินการ

- **ด้านประสิทธิภาพ** พิจารณาให้ความสำคัญการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้ง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- **ด้านคุณภาพ** พิจารณาให้ความสำคัญการยกระดับความพึงพอใจ การยกระดับการอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึง ความเสมอภาค

แบบฟอร์มรายงาน

ส่วนราชการต้องตอบคำถามในแบบฟอร์มรายงานเพื่อยืนยันสมัครขอรับการประเมิน ในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

• **รางวัลรายกระบวนการ และรางวัลภาพรวมกระบวนการ** ส่วนราชการต้องตอบใน 6 คำถามหลัก สำหรับรางวัลรายกระบวนการ และ 7 คำถามหลัก สำหรับรางวัลภาพรวมกระบวนการ

1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

1.1 สภาพทั่วไป ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เสนอ ความสำคัญของกระบวนการ กลุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

1.2 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

- ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม สภาพการปฏิบัติงานเดิม รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้วยขั้นตอนเดิม

- ให้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งกิจกรรมการริเริ่มการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.3 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

เป็นการอธิบายแนวคิด วิธีการ เทคนิค หรือเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยระบุ

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

2.2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเสนอหนทางแก้ปัญหา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปออกแบบ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประสบความสำเร็จ

2.3 วิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

- วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
- วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้กิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

2.4 ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

3.1 ช่องทางหรือวิธีการ ในการรับฟังความต้องการ การรับเรื่องร้องเรียนของกระบวนงานดังกล่าว และความพึงพอใจของประชาชน รวมถึง การตอบสนองต่อข้อมูลป้อนกลับจากช่องทางดังกล่าวที่ส่วนราชการได้รับมาอย่างทัน่วงที

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความประทับใจในการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หรือให้ประชาชนผู้รับบริการกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความสะดวก

4.1 วิธีการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

4.2 การลดภาระภาคประชาชน

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้

5.1 การส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพื่อให้การนำกิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ไปสู่การปฏิบัติได้บรรลุสัมฤทธิ์ผล

5.2 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึง การเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

5.3 การสร้างแรงจูงใจให้กับหน่วยบริการอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกัน ในกาปฏิบัติงานเพื่อผลักดันให้เกิดมาตรฐานกระบวนงานได้เป็นผลสำเร็จ (เฉพาะยื่นขอรับการประเมินรางวัลภาพรวมกระบวนงาน)

5.4 บทเรียนสำคัญที่หน่วยงานได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์

5.5 การขยายผลสำเร็จของการปรับปรุงบริการไปให้หน่วยงานอื่นใช้ หรือนำไปใช้ปรับปรุงบริการในกระบวนงานอื่น ๆ ต่อไป

6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ให้อธิบายถึงการนำบทเรียนสำคัญที่หน่วยงานได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ไปใช้ในการพัฒนากระบวนงาน และ/หรือการออกแบบกระบวนงานใหม่ และ/หรือการปฏิรูปการบริหารจัดการ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร

7. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ (เฉพาะยื่นขอรับการประเมินรางวัลภาพรวมกระบวนงาน)

7.1 นโยบายการผลักดัน ส่งเสริม และติดตาม เพื่อให้ทุกหน่วยบริการมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2 การออกแบบวิธีการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะของหน่วยงานในการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

7.3 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการในเรื่อง การอำนวยความสะดวก

7.4 วิธีการในการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

• **รางวัลกระบวนการงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ**

ส่วนราชการต้องตอบ 3 คำถามหลัก

1. ลักษณะกระบวนการงาน

1.1 ลักษณะการบริการ และ ความเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ ความสำคัญของกระบวนการ ประเภทผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ

1.2 กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ทำให้เกิดความเชื่อมโยง

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา ให้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งกิจกรรมการริเริ่มการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2. วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

2.1 ใครเป็นผู้เสนอในการแก้ปัญหา และใครเป็นผู้ที่ออกแบบ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประสบความสำเร็จ

2.2 เทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

- การออกแบบและบูรณาการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้กิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

- ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

- ทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง เช่น ด้านการเงิน ด้านเทคนิค ด้านทรัพยากรบุคคล โดยให้อธิบายด้วยว่านำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ในการขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

2.3 แผนผังกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

- ทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง เช่น ด้านการเงิน ด้านเทคนิค ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยให้อธิบายด้วยว่านำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ในการขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

3. ผลการดำเนินการในการแก้ปัญหา

3.1 ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- ผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้ง ใ้ระบุกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

- ใ้ระบุตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

3.2 ผลการแก้ไข กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานรวมทั้ง การทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน

3.3 บทเรียนสำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์

• รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ส่วนราชการต้องตอบ 11 คำถามหลัก

1. ชื่อนวัตกรรม

2. ผู้คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ

2.1 ใครเป็นผู้คิดค้นหรือริเริ่มในการแก้ปัญหา ซึ่งนำไปสู่การออกแบบนวัตกรรม

2.2 ใครเป็นผู้ที่ออกแบบ หรือเป็นผู้นำไปทำให้สำเร็จ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนจากนวัตกรรมประสบความสำเร็จ

3. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ

ใ้ระบุผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม หรือเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปทำให้สำเร็จ โดยระบุสัดส่วนของการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

4. ลักษณะงานบริการ ใ้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ/งานบริการ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เสนอ ความสำคัญของกระบวนการ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

5. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ใ้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งกลุ่มคนทางสังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากงานบริการด้วย

6. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ใ้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

7. การนำนวัตกรรมไปใช้

7.1 อธิบายลักษณะนวัตกรรม แนวคิด กระบวนการ รูปแบบ ช่องทาง วิธีการ ภาพลักษณ์ คุณลักษณะที่สำคัญและอื่นๆ รวมถึงแนวคิดนี้แตกต่างจากเดิมอย่างไร หรือมีความใหม่ที่ดีควรนำไปเผยแพร่อย่างไร (ตอบเฉพาะข้อที่มี)

7.1.1 การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

7.1.2 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

7.1.3 การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

7.1.4 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

7.2 วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้การนำนวัตกรรมไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

8. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ให้ระบุแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่

9. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ให้ระบุผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

10. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ให้ระบุปัญหาหรืออุปสรรคในการนำนวัตกรรมไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับปัญหาอุปสรรคดังกล่าว

11. บทสรุป