

116

ที่ นร 1205.3/1188



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

3 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญสมัครรางวัลประจำปี พ.ศ. 2559

เรียน เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. กำหนดการจัดประชุมชี้แจงฯ
 2. แผนที่โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ
 3. แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมชี้แจงฯ

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการและการบริหารจัดการองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดเป็นประจำทุกปี นั้น

ในปี พ.ศ. 2559 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการเปิดรับสมัครรางวัล เพื่อเป็นการส่งเสริมการยกระดับการบริหารจัดการองค์การ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2558 – 15 กุมภาพันธ์ 2559
2. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 -30 ธันวาคม 2558

(ส่วนราชการสามารถดาวน์โหลดเอกสารการรับสมัครรางวัลได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 เป็นต้นไป)

ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้กับส่วนราชการที่มีความประสงค์สมัครขอรับรางวัลดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดจัดประชุมชี้แจงการรับสมัครรางวัล ในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558 เวลา 08.30 -15.30 น. ณ ห้องบุหงา ชั้น 3 โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 และ 2

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญชวนส่วนราชการของท่านเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัลประจำปี พ.ศ. 2559 และโปรดพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน เข้าร่วมรับฟังการชี้แจง และแจ้งรายชื่อในแบบตอบรับตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ทางโทรสารหมายเลข 0 2281 8158 และ 0 2281 8169 ภายในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558 ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ดร.วิจิตร
พ.อ.เอก

6 West

(นายอิทธิชัย อ่อนบัณฑิต)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8915, 9947

โทรสาร 0 2281 8169, 0 2281 8158

ขอแสดงความนับถือ

(นายนครเขตต์ สุทธปรีดา)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

รักษาราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

ดร.พรวิทย์

6 West

พนักงานพัฒนาระบบราชการ

กพท. พ.อ.เอก

(นายธนู มีแสงเงิน)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

-แจ้งส่ง (คพวิไลวรรณ เกตุแก้ว)

(นางจิรชนันท์ นนุเกิด)

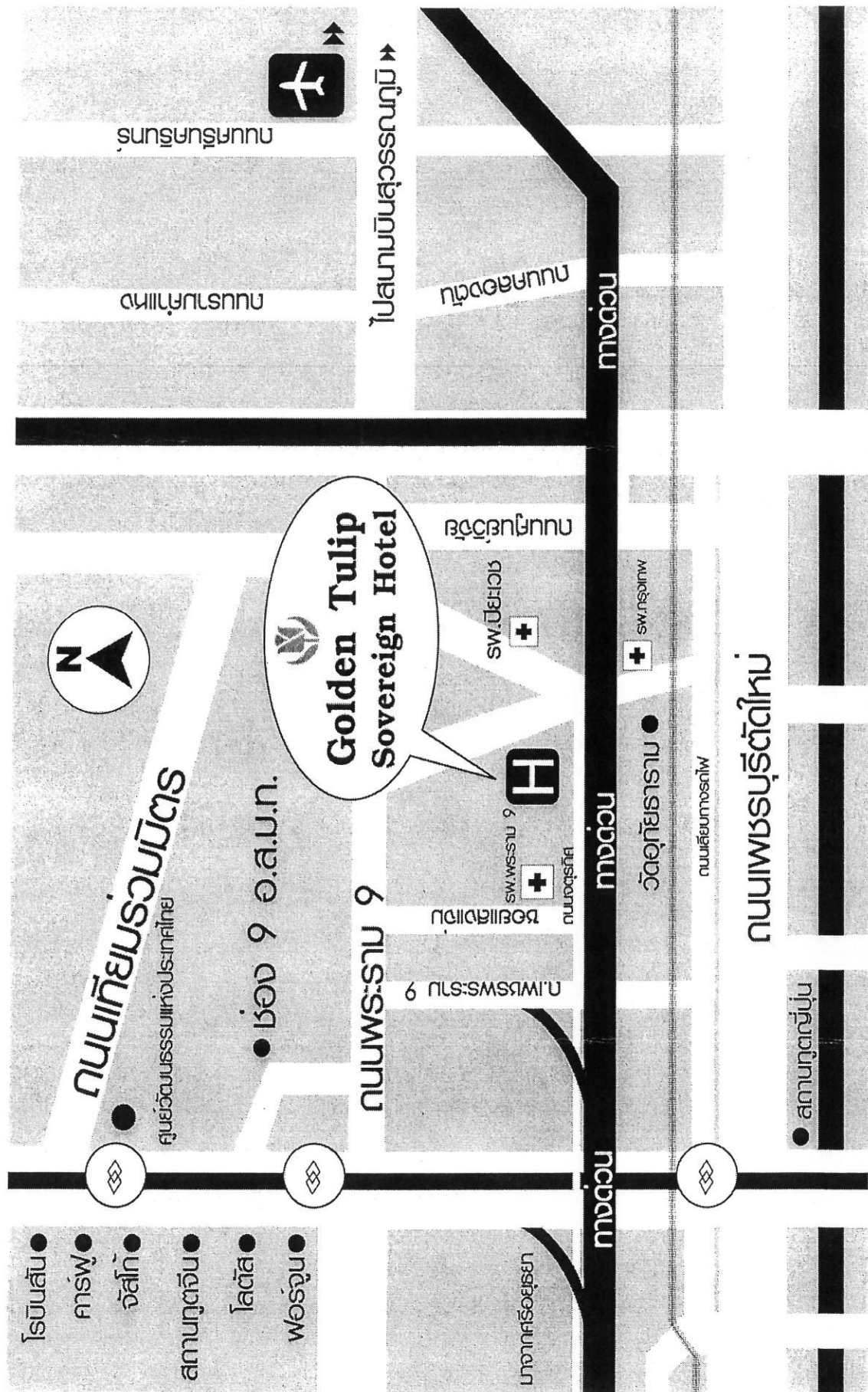
ผู้อำนวยการปฏิรูปที่ดิน ระดับชำนาญการพิเศษ

กำหนดการจัดประชุมชี้แจงรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2559
วันที่ 20 พฤศจิกายน 2558 เวลา 08.30 – 15.30 น.
ณ ห้องประชุมบุหงา ชั้น 3 โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 09.15 น.	กล่าวเปิดการประชุมชี้แจง โดย เลขาธิการ ก.พ.ร. (นายชูเกียรติ รัตนชัยชาญ)
09.15 – 09.45 น.	บรรยายพิเศษ หัวข้อ “เส้นทางการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ” โดย ศ.ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ อนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
10.00 – 11.00 น.	ชี้แจงเกณฑ์และวิธีการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2559 โดย ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.
11.00 – 12.00 น.	ชี้แจงเกณฑ์และวิธีการสมัครสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559 โดย ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 15.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “บทเรียนความสำเร็จของรางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ และรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” โดย นายกิตติพันธุ์ พนมฤทธิ์ ที่ปรึกษาโครงการ
15.00 – 15.30 น.	ถาม-ตอบ

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่าง เวลา 09.45 – 10.00 น. และ 15.30 น.

แผนที่โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ



ໂຮງຮຽນສູນກາງ ກົມການເມືອງ : ໑2 ບ້ານໂພນ ນະຄອນ ສະຫຍາມ 10320 ຟຣ (662) 641-4777 (662) 641-4888
 Golden Tulip Sovereign Hotel : ໑2 Soi Srengcham, Rama 9 Road Huay Kwang, Bangkok 10320 Tel. (662) 641-4777 (662) 641-4888

แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมชี้แจง
การรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
วันที่ 20 พฤศจิกายน 2558
ณ ห้องบุหงา ชั้น 3 โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ

ส่วนราชการ.....

ชื่อผู้ประสานงาน..... โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Address.....

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรศัพท์มือถือ	ลายมือชื่อ *

- หมายเหตุ
- * โปรดลงลายมือชื่อในวันที่เข้าร่วมรับฟังการชี้แจง
 - โปรดแจ้งรายชื่อไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ทางโทรสารหมายเลข 0 2281 8158 และ 0 2281 8169 ภายในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558

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 และเป็นที่พึงพอใจ 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 และเป็นที่ยกย่อง 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 เสนอขอผลงานเพื่อขอรับรางวัล 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

เสนอขอผลงานเพื่อขอรับรางวัล 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

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติจนถึงปัจจุบัน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่งใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

(2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

(3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น

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

การมอบรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ 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 (ความต่อเนื่องในการส่งสมัครรับรางวัล/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

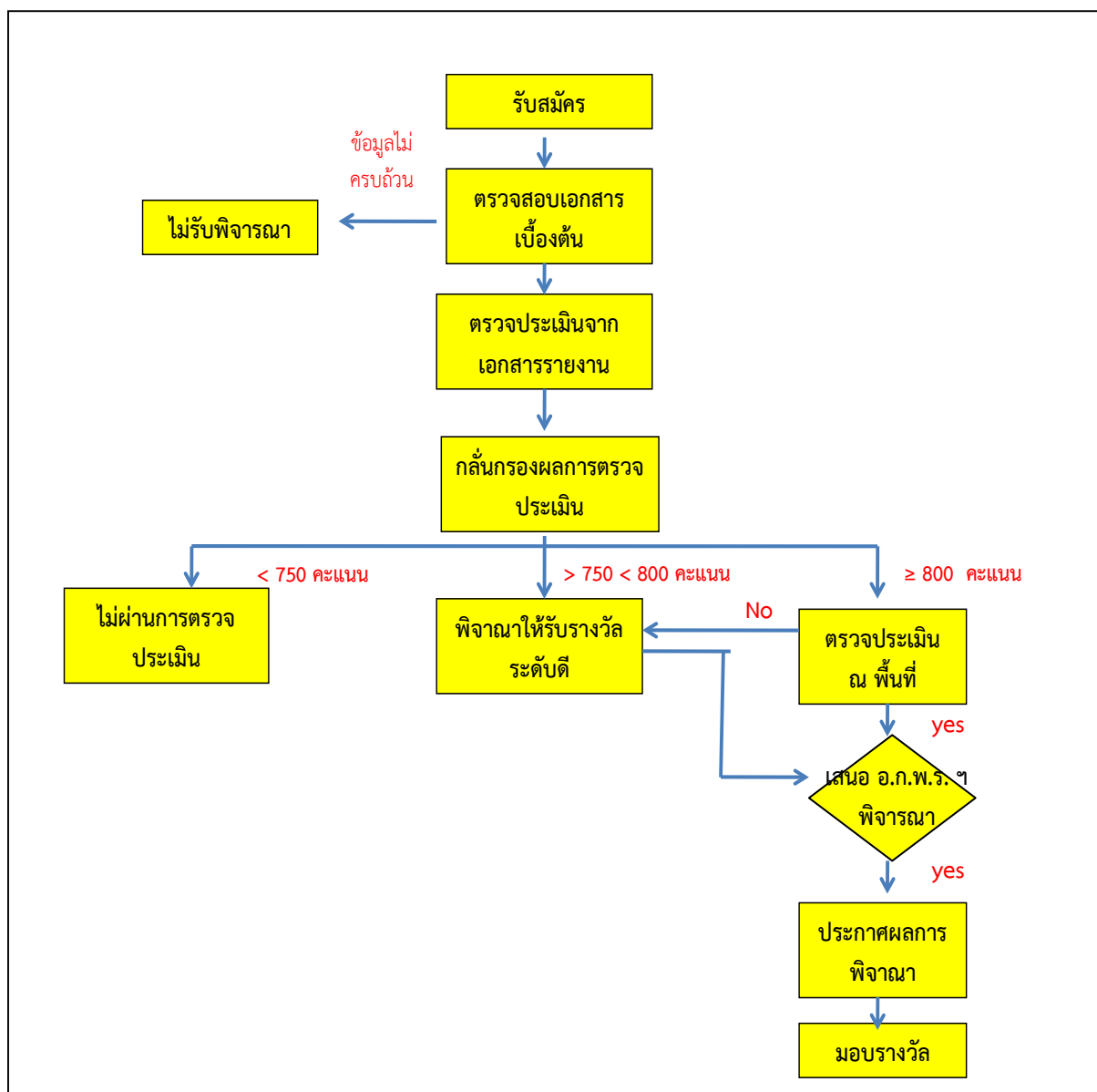
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชน เพื่ออนุมัติรางวัล

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		ความต่อเนื่องในการส่งเสริมขอรับรางวัล	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		ความต่อเนื่องในการส่งเสริมหรือรับรางวัล	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		ความต่อเนื่องในการส่งเสริมหรือรับรางวัล	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 รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ 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

**กรณีศึกษาผลงานของหน่วยงานที่ได้รับ
รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Award)**

โดยนายกิตติคุณ พนมฤทธิ์
ที่ปรึกษาโครงการของสำนักงาน ก.พ.ร.

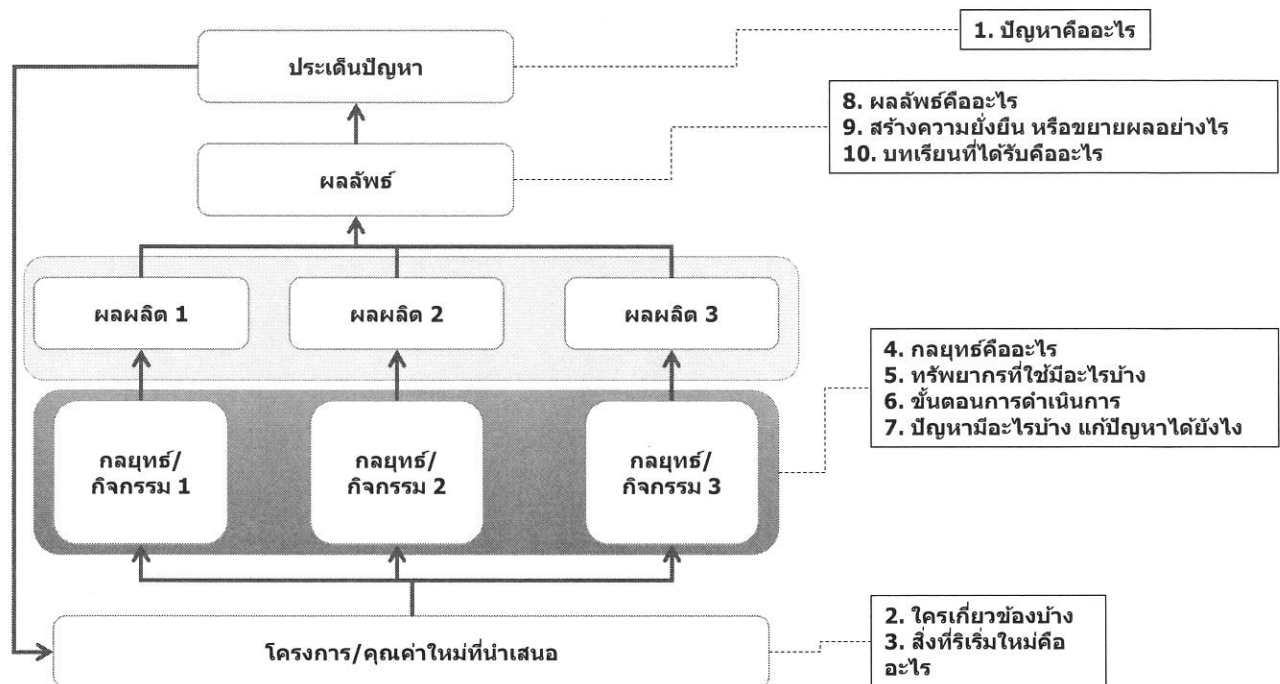


ประเภทรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559



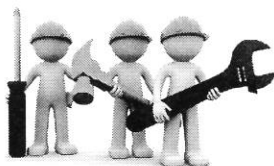
รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล

- 1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- 2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- ✓ 3) รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ
- ✓ 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- 5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม
- 6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

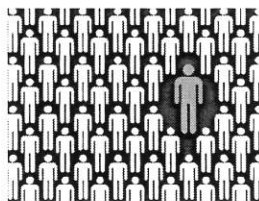


ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผลงานรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

โครงการที่สำคัญ
คือโครงการที่แก้ปัญหาที่สำคัญได้



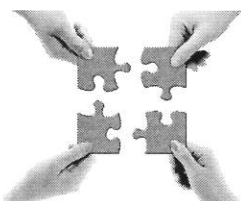
เอกลักษณ์ของพื้นที่
สร้างเอกลักษณ์ของโครงการ



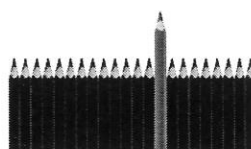
ริเริ่มสร้างสรรค์ = คุณค่าที่เพิ่มขึ้น



เข้าใจปัจจัยความสำเร็จ
สร้างมิติที่หลากหลายให้โครงการ



ผลลัพธ์ แตกต่าง ชัดเจน
สร้างความโดดเด่น



ความสำเร็จที่ดี
ต้องยั่งยืน และขยายผลได้

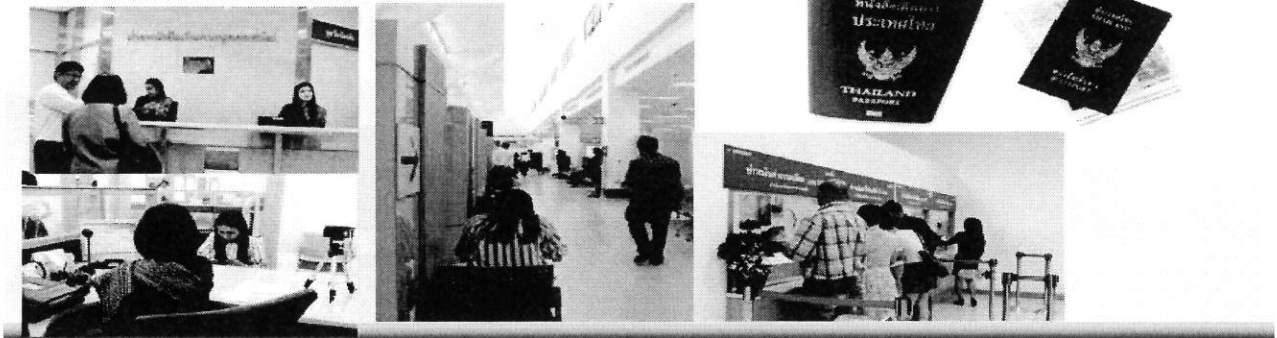


การให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

กรมการกงสุล

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	เป็นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยบริการ จำนวน 17 แห่งทั่วประเทศ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตรวจสอบเอกสาร และมีการเก็บข้อมูลของผู้ร้องลงใน Microchip เช่น รูปใบหน้าลายนิ้วมือ เป็นต้น
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	สามารถให้บริการได้มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานบริการ โดยใช้เวลาในการให้บริการ 12 นาทีหลังจากได้รับเรื่อง

ใช้เวลา ในการให้บริการ 12 นาที หลังจากได้รับเรื่อง

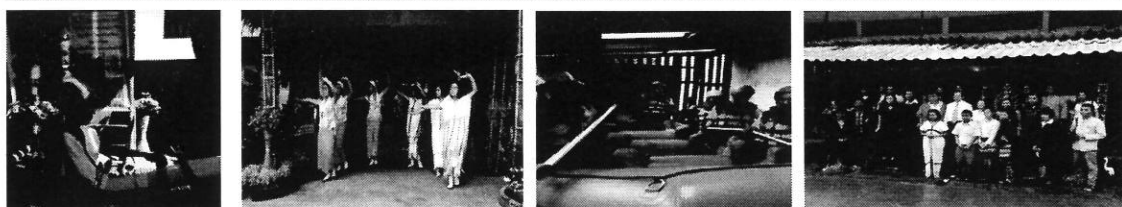


5

การพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร

สนง.คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	นักเรียนในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร เป็นกลุ่มที่มีการตกหล่นที่ขาดโอกาสทางการศึกษา จากข้อจำกัดเรื่องความยากจนและการเดินทางไปกลับ การจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร เป็นการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพชุมชน เพื่อให้ตอบสนองต่อข้อจำกัดและสร้างทางเลือกในการศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น มุ่งเน้นการประกอบอาชีพ และพัฒนาทักษะการชีวิต จึงเข้ามาแทนที่วิชาการบางวิชาที่มีความจำเป็นน้อยในชีวิตประจำวัน การเลือกการเรียนการสอนให้เหมาะกับพื้นที่ สร้างรายได้ในระหว่างเรียน การจัดที่พักแบบประจำในโรงเรียน การสอนทวิภาษา คือ ภาษาไทย และ ภาษาชนเผ่า การสอนแบบคละชั้น การจัดห้องเรียนเคลื่อนที่
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	ปัจจุบันรูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าวได้ขยายผลไปถึง 2,145 โรงเรียน เป็นการสร้างโอกาสทางการเพื่อสร้างอนาคตให้กับเยาวชนในถิ่นทุรกันดารอย่างแท้จริง



6

ตัวอย่างผลงานรางวัลบูรณาการบริการที่เป็นเลิศ



การจัดการความรู้สู่เรียนคุณภาพขั้นเลิศ 4 ไร่ล้าน

ศูนย์วิจัยพืชสวนศรีสะเกษ กรมวิชาการเกษตร

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ 	ปรับวิธีการให้บริการเป็นแบบเชิงรุกลงพื้นที่ออกบริการให้คำแนะนำ ให้ความรู้ สาธิต วิธีการป้องกันและกำจัดแมลงศัตรูของทุเรียน จนเกษตรกรสามารถเรียนรู้ชนิดและพฤติกรรมการเข้าทำลายของแมลง และสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยตนเองและได้ผลเป็นอย่างดี ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการ ตรวจติดตามผลการดำเนินการ ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการสวนของเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนทั้ง 3 อำเภอ โดยแบ่งชุดปฏิบัติงานออกเป็น 2 ชุด ออกบริการทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดศรีสะเกษ (สวท.ศก.) และสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติและเร่งด่วน จะใช้วิธีส่งข้อความ (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรือติดต่อทางโทรศัพท์ถึงเกษตรกรโดยตรง เพื่อความสะดวกและทันเหตุการณ์ มีการจัดทำแปลงต้นแบบทุเรียนคุณภาพ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนทั้งเก่าและใหม่ ตลอดจนผู้สนใจ ได้เข้ามาศึกษาหาความรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตทุเรียนคุณภาพ
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ 	ส่งผลให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้ สามารถผลิตทุเรียนที่มีคุณภาพจนเป็นที่นิยมและเกิดความต้องการทุเรียนศรีสะเกษ ทำให้เกิดเครื่องหมายการค้า “ทุเรียนดีศรีสะเกษ” เป็นที่ไว้วางใจของผู้บริโภค ความสำเร็จเกิดจากการทำงานแบบบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัดศรีสะเกษ คือ กระทรวงมหาดไทย นำโดยผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ร่วมกับหน่วยงานภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประกอบด้วย กรมวิชาการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร และกรมพัฒนาที่ดิน ได้อำนวยความสะดวกและร่วมมือกันทำงาน สนับสนุนงบประมาณ บุคลากรไปร่วมกันปฏิบัติงานในพื้นที่ปลูกทุเรียนของเกษตรกร

7

ตัวอย่างผลงานรางวัลบูรณาการบริการที่เป็นเลิศ



ศูนย์จำหน่ายสินค้าเกษตรชุมชน (Farm Outlet) แบบยั่งยืน จังหวัดกาญจนบุรี

กรมการค้าภายใน

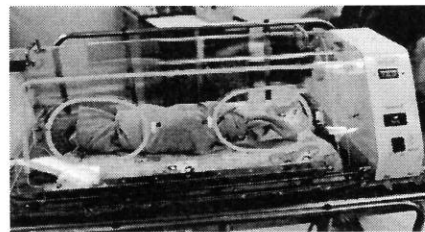
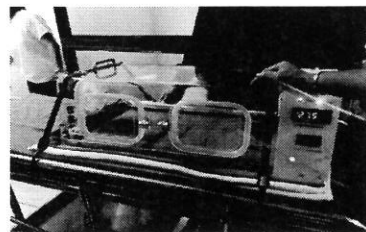
เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ	เป็นการแก้ปัญหาโดยใช้การตลาดนำการผลิตและไม่ต้องพึ่งพาหรือรอนโยบายภาครัฐ และได้จัดทำโครงการจัดตลาดนัดให้เกษตรกรและการบริหารจัดการชาวแบบยั่งยืน โดยมีหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และเกษตรกรร่วมบูรณาการแก้ไขปัญหาตั้งแต่ระดับต้นน้ำ คือ การหาเมล็ดพันธุ์ข้าวที่มีคุณภาพ กลางน้ำ คือ การสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร และปลายน้ำ คือ การหาตลาดจำหน่ายโดยกองส่งเสริมสินค้าเกษตร 1 กรมการค้าภายใน ได้มีโครงการพัฒนาและส่งเสริมศูนย์จำหน่ายสินค้าเกษตรชุมชน (Farm Outlet) เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่าย และขยายตลาดรองรับให้แก่เกษตรกร ส่งผลให้ราคาขายข้าวเปลือกสูงขึ้น และราคามีเสถียรภาพ ซึ่งความโดดเด่นของผลงานทั้งในด้านการปรับปรุง กระบวนการดำเนินการ และการทำงานแบบบูรณาการ โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการค้าภายในจังหวัดกาญจนบุรี สำนักงานเกษตรจังหวัดกาญจนบุรี สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรีและภาคเอกชน และการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการปรับเปลี่ยนวิธีการปลูกข้าวเพื่อพัฒนาการผลิตตามความต้องการของตลาด
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	สามารถสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นให้แก่เกษตรกร อันส่งผลให้เกิดความยั่งยืนของโครงการฯ และเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เป็นประโยชน์อย่างมากทั้งกับเกษตรกร และผู้บริโภค



Transfer incubator แบบครอบตัวทารกบนเปลนอน

กลุ่มงานกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลศูนย์ยัชชริภักดี

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่	การเคลื่อนย้ายทารกแรกเกิดจากห้องผ่าตัดจำเป็นต้องมีตู้อบเพื่อควบคุมอุณหภูมิร่างกายของทารกให้คงที่ และไม่ให้เกิดภาวะอุณหภูมิร่างกายต่ำ ซึ่งจะส่งผลให้ทารกมีภาวะแทรกซ้อนได้ เช่น ช็อค การหายใจลำบาก การหยุดหายใจ เป็นต้น โรงพยาบาลยัชชริภักดีมีตู้อบสำหรับเคลื่อนย้ายทารกแรกเกิดเพียง 3 ตู้ ทำให้เผชิญกับปัญหาของการขาดแคลนตู้อบ ยังมีปัญหาของขนาดตู้อบที่ใหญ่ มีน้ำหนักมาก การเคลื่อนย้ายต้องใช้เวลานาน ประกอบกับราคาของตู้อบที่สูง ทำให้กลุ่มงานกุมารเวชได้คิดค้นพัฒนาตู้อบแบบครอบตัวทารกบนเปลนอน โดยใช้โครงสร้างเป็นอะคริลิกใส มีขดลวดให้ความอบอุ่นแก่ตู้อบควบคุมด้วย thermostat เพื่อให้อุณหภูมิภายในคงที่ ใช้แบตเตอรี่แห้ง มีระบบเตือนเมื่ออุณหภูมิของตู้อบร้อนเกินที่กำหนด และเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกายทารก
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	ทำให้อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดหาตู้อบ เพราะมีราคาถูก และใช้งานได้จริง โดยลดระยะเวลาการเคลื่อนย้ายนำส่งทารกจาก 14 นาที เหลือ 8 นาที และพบว่าสามารถช่วยลดการเกิดภาวะอุณหภูมิร่างกายต่ำในทารกแรกเกิดระหว่างการนำส่งด้วย



11

อุปกรณ์กันกัดกล่องส่องตรวจหลอดลม Rama-Chest D.I.Y

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่	การส่องกล้องตรวจหลอดลมผู้ป่วย ต้องใช้อุปกรณ์กันกัดกล่องในขณะตรวจ ซึ่งการใช้อุปกรณ์กันกัดกล่องแต่เดิมจะใช้พลาสติกเหนียวในการยึดติดอุปกรณ์กับปากคนไข้ ซึ่งทำให้เกิดผลจากการใช้อุปกรณ์ต่อคนไข้ทั้งการเกิดแผลลอกรอบปาก เกิดความเจ็บปวดจากการที่พลาสติกดึงรั้งหลอดคอ ผิวหนังแพ้เกิดผื่นคัน ที่สำคัญผู้ป่วยมักใช้ลิ้นดันอุปกรณ์ทำให้เกิดการเลื่อนหลุด อีกทั้งอุปกรณ์มีราคาแพง จากผลกระทบที่เกิดขึ้นในระหว่างและภายหลังการใช้อุปกรณ์กันกัดกล่องส่องตรวจหลอดลมต่อผู้เข้ารับการรักษาทั้งการบาดเจ็บจากการใช้ การกัดขวางช่องทางการใส่กล่องของแพทย์ และความเสี่ยงต่อความเสียหายของกล่อง ทำให้โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คิดค้นนวัตกรรมอุปกรณ์กันกัดกล่องส่องตรวจหลอดลม จากขวดน้ำเกลือพลาสติกใช้แล้ว และได้นำข้อต่อจากอุปกรณ์เดิมมาเป็นต้นแบบพัฒนาให้อุปกรณ์มีความสมบูรณ์ (Rama-Chest mouthpiece D.I.Y.) โดยมีข้อใส่สายเพื่ออุดตมทะแยงออกมาจากช่องใส่กล่องซึ่งอุปกรณ์เดิมไม่มี และส่วนที่ยื่นเข้าไปในปากคนไข้มีความยาวและกว้างมากขึ้นทำให้สามารถป้องกันการกัดกล่องได้ดีขึ้นและช่วยให้คนไข้ไม่ใช้ลิ้นดันกล่อง
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	ลดอัตราการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์แบบเดิมได้ ลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลโดยไม่ต้องซื้ออุปกรณ์แพง (จากราคา 485 บาท เหลือเพียง 8.1 บาทต่อชิ้น) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและลดผลกระทบแก่ผู้ป่วยได้ ซึ่งจากการวัดผลพบว่า การเกิดการบาดเจ็บรอบปากหลังการใช้อุปกรณ์ลดลง ไม่มีความเสียหายของอุปกรณ์ส่องกล้องร้อยละ 100 นอกจากนี้ ยังสามารถนำมาใช้ซ้ำได้



12

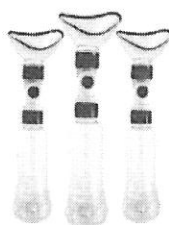
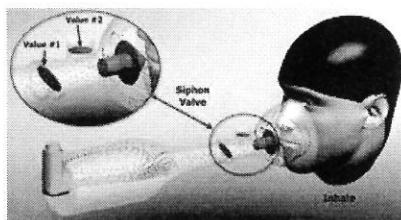
ตัวอย่างผลงานรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ



อุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่สามารถประดิษฐ์ได้ด้วยตนเอง (DIY SPACER)

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่	ปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยโรคหืดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่พบในเด็กและผู้สูงอายุซึ่งต้องใช้อุปกรณ์พ่นยา :ซึ่งอุปกรณ์ที่มีขายอยู่ในปัจจุบันมีราคาค่อนข้างแพงและต้องนำเข้าจากต่างประเทศ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงได้ริเริ่มทำ spacer ขึ้นมาโดยใช้อุปกรณ์ที่หาได้ง่ายตามครัวเรือนและท้องตลาด เช่น ขวดน้ำ ไซฟอนบีม เป็นต้น หลังจากนั้นจึงได้นำไปใช้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์และใกล้เคียง ปัจจุบันได้พัฒนามาเป็น DIY Spacer ที่หน่วยงานโครงการฝึกอบรมให้แก่เครือข่าย และมีการประดิษฐ์ DIY Spacer แจกฟรีให้แก่ผู้ป่วยโรคหอบหืดทั่วประเทศ โดยมีเหล่าจิตอาสาจากหน่วยงานต่างๆรวมตัวกัน และช่วยผลิต เพื่อเดินสายแจกจ่าย และยังได้มีการจัดงานออกบูธต่างๆ เพื่อเผยแพร่นวัตกรรมชิ้นนี้ ให้เป็นที่รู้จัก และใช้อย่างแพร่หลาย
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	ช่วยให้ผู้ป่วยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลด้วยอาการหืดกำเริบ เป็นการลดค่าใช้จ่ายและเศรษฐกิจของครอบครัว อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้นจากนวัตกรรม DIY Spacer ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



13

ตัวอย่างผลงานรางวัลการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ



อุปกรณ์กันกีดก้องสองตรวจหลอดลม Rama-Chest D.I.Y

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารักษ์ดี มหาวิทยาลัยมหิดล

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่	กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาระบบบริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต DBD e-Service ซึ่งเป็นการบริการข้อมูลทางทะเบียนและงบการเงินของนิติบุคคลออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน (real time) มีความครบถ้วน แต่การให้บริการดังกล่าวยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการที่ยังต้องเดินทางเข้ามา ณ จุดบริการ หรือการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ต้องผ่านขั้นตอนการเข้าระบบการใช้งาน ต้องลงชื่อเข้าใช้และกรอกรหัสผ่าน จึงไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจและประชาชนภายใต้สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันในอนาคต จึงได้พัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยการให้บริการตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (DBD e-service application)
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคลได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่หน่วยให้บริการโดยใช้บริการผ่าน Smart phone หรือ Tablet ลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านส่งเสริมธรรมมาภิบาลเพราะทุกผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย รวมทั้ง เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและขีดความสามารถการแข่งขันให้นิติบุคคลที่ปฏิบัติตามกฎหมาย และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในการทำธุรกรรมเพิ่มมากขึ้น โดยตั้งแต่เปิดให้บริการ มีผู้ให้บริการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคลทั้งสิ้น 573,562 ครั้ง และมีการดาวน์โหลด Application จำนวน 41,041 ครั้ง



14

ตัวอย่างผลงานรางวัลการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ



การพัฒนาระบบการดูแลผู้ต้องขังจิตเวชในเรือนจำ

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่  	พัฒนาระบบการดูแลรักษาผู้ต้องขังที่มีปัญหาจิตตั้งแต่เป็นผู้ต้องขังรายใหม่ พร้อมทั้งเสริมสร้างทักษะความรู้และทักษะจำเป็นในการดูแลผู้ต้องขังจิตเวชแก่บุคลากรในเรือนจำ และด้านการบริหารจัดการ โดยการเปิดคลินิกจิตเวชแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นช่องทางพิเศษแยกจากผู้ยัดขังทั่วไป ทำให้ผู้ต้องขังไม่ต้องรอคอยการพบแพทย์นาน ลดความเครียดจากการถูกจองจำ และลดขั้นตอนการทำงานของเรือนจำ การพัฒนาระบบการดูแลและของเรือนจำ มีการออกแบบระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชในเรือนจำ มีการบูรณาการการตรวจรักษาผู้ยัดขังจิตเวชในเรือนจำทุก 3 เดือน จัดทำคู่มือ "แนวทางการดูแลผู้ต้องขังจิตเวช สำหรับบุคลากรในเรือนจำ" ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดูแลผู้ต้องขังเป็นแนวทางเดียวกัน การพัฒนาระบบการส่งต่อผู้ต้องขังที่ปลดคดีสู่ชุมชน เป็นการออกแบบกระบวนการดูแล รักษา และส่งต่อผู้ต้องขังจิตเวชหลังการปล่อยตัว ให้ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งข้อมูลสำคัญและเตรียมความพร้อมให้หน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่ที่ผู้พ้นโทษจะกลับไปใช้ชีวิต มีการวางแผนดำเนินการ ติดตามดูแลรักษาต่อเนื่องอย่างน้อย 1-3 ปี ผู้ต้องขังทุกรายได้รับการตรวจคัดกรองภาวะสุขภาพจิต ผู้ต้องขังจิตเวชทั้งรายเก่ารายใหม่มีอาการดีขึ้น การซึ่งระบบนี้จะช่วยป้องกันผู้พ้นโทษก่อคดีซ้ำ นอกจากนี้ ยังมีการเปิดช่องทางด่วนผ่านโทรศัพท์ และ e-mail ให้ทีมเจ้าหน้าที่เรือนจำเข้าถึงการรับคำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญและทีมจิตเวชของสถาบันกัลยาณ์ฯ ได้สะดวก และรวดเร็ว
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	

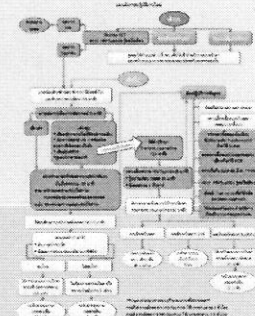
15

ตัวอย่างผลงานรางวัลการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ



การพัฒนาระบบการดูแลผู้ต้องขังจิตเวชในเรือนจำ

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต

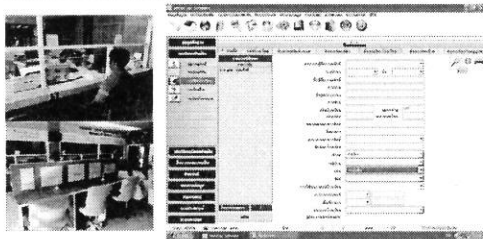
เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่ 	เมืองพัทยานีมีพนักงานบริการในแหล่งบริการและประกอบอาชีพพิเศษในลักษณะแอมแปงสูงเป็นลำดับที่ 2 ของประเทศ ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางที่เข้าถึงยาก เป็นกลุ่มที่ไม่เข้าไปรับบริการในสถานบริการสาธารณสุข เพราะมีความรู้สึกถูกรังเกียจ แยกแยก อับอายกลัวความลับเปิดเผย และไม่ทราบว่ามีคลินิกที่ให้บริการรักษาเฉพาะทางด้านโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ประกอบกับความไม่สะดวกของเวลาการเข้ารับบริการในเวลาราชการ จนเป็นปัญหาเรื้อรังยากต่อการจัดการมายาวนาน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี จึงพัฒนาการบริการทั้งเชิงรับและเชิงรุกในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยการร่วมมือกับเจ้าของแหล่งบริการเพื่อเป็นเครือข่ายในการช่วยเหลือและดูแล ติดตามการรักษา ซึ่งผู้รับบริการจะมีความคุ้นเคย ไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นในการรักษาความลับ จัดให้มี Mobile VCT SDR ซึ่งเป็นการตรวจเลือดโดยสมัครใจ รู้ผลภายในวันเดียว) เพื่อบริการตรวจคัดกรองและรักษาในแหล่งบริการต่างๆ โดยพัฒนาเทคนิคการตรวจให้เหลือ 1 วัน รวมถึงมีการติดตามผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอคอยผลนานหรือไม่ยอมไปรับผล และได้รับการรักษาที่รวดเร็วทันการณ์ สามารถลดการแพร่กระจายของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และภัยสุขภาพด้านสาธารณสุขได้ จากปี 2554 มีจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์จำนวน 978 ราย เหลือจำนวน 672 ราย ในปี 2556 คิดเป็นอัตราการป่วยที่ลดลงจากร้อยละ 73.67 เหลือร้อยละ 50.20
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	

16

การบริหารจัดการด้านจัดเก็บภาษีที่เป็นเลิศ

เทศบาลนครลำปาง

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่	เทศบาลนครลำปาง มีการนำโปรแกรมระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สนับสนุนให้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี เพื่อแก้ปัญหาความยุ่งยากในการสืบค้นข้อมูล ต้องจัดเก็บหลักฐานเอกสารจำนวนมาก ต้องจัดทำรายงานด้วยระบบมือซึ่งมีความล่าช้า เกิดความผิดพลาด ตลอดจนฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งโปรแกรมระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นการนำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) โปรแกรม MICROTAX มาใช้ประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยเก็บข้อมูลแสดงรายการทรัพย์สินและการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง ข้อมูลเชิงพื้นที่ (แผนที่ภาษี) แสดงตำแหน่ง ลักษณะ ขนาดของแปลงที่ดิน อาคาร เส้นทางคมนาคม ฯลฯ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	ส่งผลให้การใช้เวลาในการให้บริการประชาชนต่อรายลดลง ตลอดจนเทศบาลมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น สามารถลดระยะเวลาการให้บริการชำระภาษีจาก 27 นาที เหลือ 13 นาที นอกจากนี้ จำนวนเงินภาษีที่เก็บได้เพิ่มขึ้นจากปี 2556 กว่า ร้อยละ 8

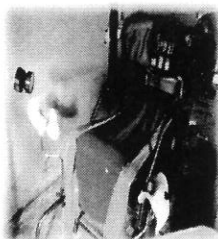


17

Mobile pap smear เคลื่อนที่สู่ชุมชน

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	ลักษณะผลงาน
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ✓ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ✓ การให้บริการที่มีคุณภาพ ✓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ✓ การเสนอแนวคิดใหม่	เนื่องจากปัจจุบันจำนวนของผู้ป่วยที่เป็นโรคมะเร็งปากมดลูกชาวมุสลิมมีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ และหลักปฏิบัติในศาสนาอิสลามมีความเคร่งครัด รพ.ตากใบได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงอำนวยความสะดวกโดยจัดหน่วยเคลื่อนที่ทำงานเชิงรุก ด้วยการนำmobile pap smear ประกอบด้วยเตียง mobile, คอมพิวเตอร์ mobile, เก้าอี้ mobile, ม่านกางเกงตรวจมะเร็งปากมดลูก อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ตรวจมะเร็งปากมดลูก ลงไปยังพื้นที่ และยังมีบริการอาศัยความร่วมมือร่วมของชุมชนและผู้เฒ่าคนเฒ่า เพื่อป้องกันการเกิดมะเร็งปากมดลูกในกลุ่มสตรีที่นับถือศาสนาอิสลาม และสร้างความตระหนักให้สตรีทุกคนมีความเข้าใจ สร้างความเข้าใจกับชุมชนให้รับรู้ปัญหาของการละเลย
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ	การตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกทำให้สตรีมุสลิมให้มีการเดินทางมารับบริการเพิ่มมากขึ้น สามารถลดระยะเวลาการให้บริการ การเดินทาง และค่าใช้จ่าย และที่สำคัญ คือ อัตราการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกรายใหม่เพิ่มขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาการลุกลามของโรคมะเร็งปากมดลูกได้



18



MAKE **SIMPLE** BE **MODERN**

www.opdc.go.th