

# เกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

พ.ศ. 2559

---



รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

Thailand Public Service Awards

# ตราสัญลักษณ์



## สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

## ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการ  
ให้บริการประชาชน

## วัตถุประสงค์ของรางวัล

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

## คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติให้แก่หน่วยงานของรัฐ เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย โดยมีหลายหน่วยงานได้พัฒนาต่อยอดผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจนได้รับรางวัล 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 แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	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 และเป็นที่ยังพอใจ 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) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่

(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 ผลงานสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน

### 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล 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 ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่ง ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

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

(3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น

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

### การมอบรางวัล

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

เกณฑ์การประเมินรางวัล

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ  
รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาซึ่งมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกันในแต่ละประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา 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
<b>ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)</b>				
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
<b>ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)</b>				
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)	✓	✓	✓	✓
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ)	✓	✓	✓	✓
3) มิติด้านความคุ้มค่า (การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/ผลผลิตการให้บริการของหน่วยงาน/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
<b>1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ</b>	<b>600</b>
1.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	200
1.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	200
1.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	200
<b>2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ</b>	<b>600</b>
2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	100
2.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
2.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน	150
2.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	100
2.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ	100
<b>3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ</b>	<b>600</b>
3.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	150
3.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
3.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	150
3.4) การเสนอแนวคิดใหม่	150
<b>4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ</b>	<b>600</b>
4.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	150
4.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
4.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	150
4.4) การเสนอแนวคิดใหม่	150

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)

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

เกณฑ์การพิจารณารางวัล

▪ 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	
- กรณีหน่วยงานเสนอผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 4
- กรณีหน่วยงานแจ้งความจำนงเพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องทุกปี 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 ผลงานที่ได้คะแนนมากกว่า 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

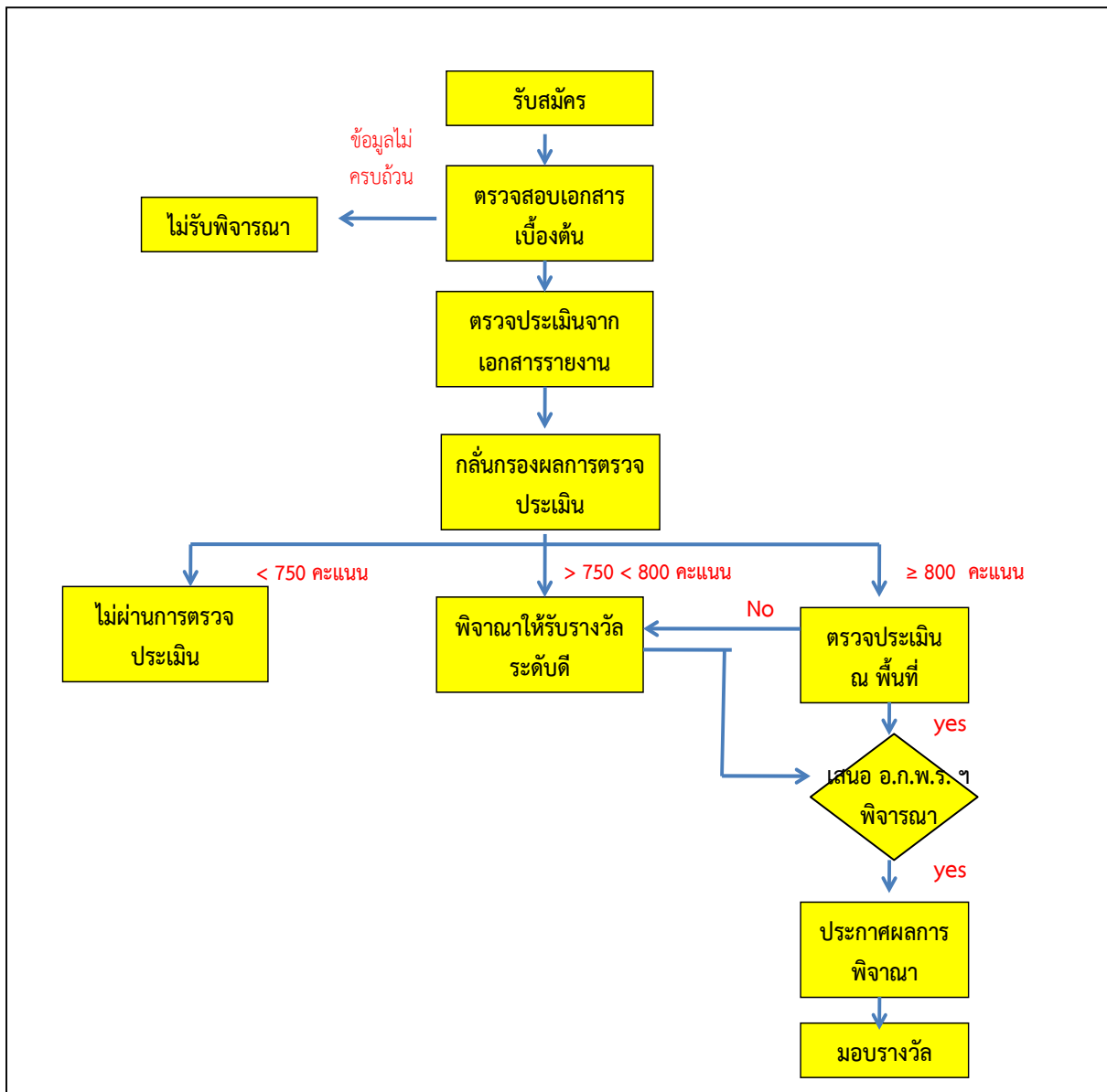
**ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล**

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 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

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

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

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

**หมายเหตุ**

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

## 1.2 ประเภทรายางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
<b>1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)</b>					
<b>1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ</b>					
คะแนน	100	50	50		
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ประชาชนจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน		
<b>2. การให้บริการที่มีคุณภาพ</b>					
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 และมีการ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ		
4. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	100	30	30	40	
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ให้มีจิตบริการ และส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในองค์กร ในการปรับปรุงคุณภาพการ ปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการ โดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการ พัฒนาการ ให้บริการโดยใช้ เครื่องมือหรือ เทคนิคแนวทางการ บริหารจัดการมา ประยุกต์ใช้ เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	

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		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

**หมายเหตุ**

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

### 1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

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**

- รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

#### 1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ



แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)  
ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

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

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

4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร					
คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

**หมายเหตุ**

- รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ 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 แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรางวัลพัฒนา  
คุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์มที่ 1

ใบสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

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 รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ 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 รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

แบบฟอร์มที่ 3

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์มบทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล : .....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

สรุปผลงานโดยย่อ :

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

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

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ**

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

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

**4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ**

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่เชื่อว่ามีการอย่างไร 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 รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ 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 อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

(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

### แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

#### เงื่อนไขการสมัคร

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

**แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง**

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

ประเภทรางวัลที่ได้รับ ..... ปี พ.ศ. ....

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

(หน่วยงานต้องแจ้งความจำนงไปยังสำนักงาน 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)**

.....

.....

.....



พัฒนาการ:บรรณาการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักทบทวนคณะกรรมการพัฒนาการ:บรรณาการ  
ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10300 โทรศัพท์ 0 2356 9999 โทรสาร 1785

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)