เกณฑ์การพิจารณา
รางวัลเลิศรัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2561
สาขาบริการภาครัฐ

เลิศรัฐ

คำนำ

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

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดชื่อรางวัลเป็น รางวัลเลิศรัฐ หรือ Public Sector Excellence Awards (PSEA) ซึ่งเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง และเป็นการยกย่องและเชิดชูเกียรติแก่หน่วยงานภาครัฐใน 3 สาขา ได้แก่ สาขาบริการภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีการปรับ “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” เป็น “รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ” ที่ยังคงเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นเช่นเดิม โดยรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงเกณฑ์การสมัครขอรับรางวัลในบางประเภทให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและสร้างความเข้าใจในการเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัล

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารเกณฑ์การพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
รางวัลเลิศรัฐ	3
รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ	4
บทนำ	5
หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ	7
▪ ประเภทรางวัล	7
▪ เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ	9
▪ เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล	12
▪ กระบวนการตรวจประเมินรางวัล	13
▪ ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ	16
ภาคผนวก	17
▪ แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร	18
▪ แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล	24
▪ แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ	26
▪ แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการภาพรวมของกระทรวง	30
▪ แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	32

รางวัลเลิศรัฐ

รางวัลเลิศรัฐ รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

ความหมาย

เพชรล้อมรอบด้วยช่อชัยพฤกษ์ตั้งอยู่บนแท่งหมายเลขหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับรางวัลนี้ เปรียบเสมือนเพชรน้ำเอกแห่งระบบราชการ (ช่อชัยพฤกษ์) ที่ผ่านการเจียระไนอย่างงดงามด้วยความมุ่งมั่น สร้างสรรค์ผลงานจนเป็นที่ประจักษ์เป็นเพชรน้ำหนึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของราชการไทย

สาขาของรางวัลเลิศรัฐ

1. **รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ**

   เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ

2. **รางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

   เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์การ เพื่อนำพาองค์การให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

3. **รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหาราชการแบบมีส่วนร่วม**

   เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการบนพื้นฐานความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง	สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง	เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของสาขารางวัล

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

บทนำ

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

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

1. การกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 รักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการ โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงพ.ศ. 2550

2. การส่งเสริมให้หน่วยงานสมัครขอรับรางวัล เป็นภาคสมัครใจ ซึ่งคณะกรรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อมอบ “**รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ**” แก่หน่วยงานของรัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้ส่งผลงานเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมา หน่วยงานของรัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวแล้ว 9 หน่วยงาน ได้แก่

- ปี พ.ศ. 2550 โรงพยาบาลยโสธร 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
- ปี พ.ศ. 2559 องค์การสหประชาชาติ ไม่เปิดรับสมัครรับรางวัล
- ปี พ.ศ. 2560 เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ที่สำคัญแสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ (Public Service Awards)

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทรางวัล

รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 5 ประเภทรางวัล ได้แก่

1) ประเภทมาตรฐานการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในหน่วยบริการสาขา โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี อย่างมีมาตรฐานและทั่วถึง โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ไม่เกิน 3 ปี

(2) สามารถขยายผลในหน่วยบริการสาขา ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ (ต้องแสดงให้เห็นว่าจำนวนสาขาทั้งหมดเป็นเท่าใด) โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันกับผลงานที่ได้รับรางวัลตามข้อ (1)

(3) หน่วยบริการสาขาที่ขยายผลอย่างเป็นรูปธรรมมีการดำเนินงานแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

2) ประเภทนวัตกรรมการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนงานใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยมาก่อน มาใช้ในการให้บริการ

(2) ต้องเป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

3) ประเภทพัฒนาการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการ เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม

(2) ผลงานที่เสนอต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลมาแล้ว

(3) ต้องเป็นผลงานที่พัฒนามาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

หมายเหตุ หากผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลต้องมีการอ้างอิงและนำเสนอการพัฒนาต่อยอดที่ส่งผลให้งานบริการดีขึ้น

4) ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องเป็นผลงานในลักษณะภาพรวมของการบริการของหน่วยงาน ที่แสดงความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนผ่านโครงการ/ผลงาน ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ

(2) ต้องเป็นผลงานที่มีการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน

(3) ต้องเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์ และส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

(4) ต้องเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และป้องกันแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศได้ เช่น การค้ามนุษย์ การทุจริต/คอร์รัปชัน ความรุนแรงในครอบครัว ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การศึกษา และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(5) ต้องมีการประเมินผล (ตามข้อ (4)) และแสดงผลการประเมินที่มีหลักฐานเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง

(6) ต้องแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของโครงการ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืน

(7) ต้องตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

5) ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (โดยจะมอบรางวัลประเภทนี้ ในปี พ.ศ. 2561 เป็นปีสุดท้าย)

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี

พ.ศ. 2558 โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสามารถรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้ไม่ต่ำกว่า ที่เคยได้รับรางวัล โดยพิจารณาผลงานที่ขอรับรางวัลตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 ระดับดีเด่น จาก 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

(2) เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล และการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดระยะเวลา 3 ปี

(3) มีการรายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลในรูปแบบที่ ก.พ.ร. กำหนด ต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปี (รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2560 และครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2561)

หมายเหตุ การมอบรางวัลในประเภทนี้เป็นปีสุดท้าย เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานนำรูปแบบการดำเนินการที่เป็นเลิศ ขยายผลในเชิงพื้นที่ และส่งสมัครขอรับรางวัลฯ ประเภทมาตรฐานการบริการ

เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมการบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ ซึ่งมีประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา การนำไปปฏิบัติ และผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 13 ข้อ และมีสัดส่วนของคะแนน ดังนี้

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนนเต็ม
1. การวิเคราะห์ปัญหา *(5 คะแนน)*		
	1. มีความเป็นมา ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่การดำเนินโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างไร *อธิบายความสำคัญปัญหา ที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักของหน่วยงานต้นสังกัด และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน/ประเทศ*	5
2. แนวทางการแก้ไขปัญหา *(25 คะแนน)*		
	2. มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา *อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวม*	10
	3. มีวิธีการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ/คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการได้อย่างไร *อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายของ*	10

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนนเต็ม
	การดำเนินโครงการ (เชื่อมโยงกับข้อ 10.) และระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ (เชื่อมโยงกับข้อ 6.)	
	4. แนวคิดใหม่ที่นำเสนอคืออะไร *สิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมคืออะไร อาจเปรียบเทียบสิ่งเดิมกับสิ่งใหม่ (เชื่อมโยงกับข้อ 2.)*	5
3. การนำไปปฏิบัติ *(30 คะแนน)*		
	5. ใครเป็นผู้ริเริ่มและผู้ดำเนินโครงการ และมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการนี้มากน้อยเพียงใด *ระบุผู้ริเริ่ม และผู้ดำเนินโครงการ และระบุขนาดของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ*	10
	6. มีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินการ *ขยายความกลยุทธ์จากข้อ 3. ที่ได้นำไปปฏิบัติ และระบุทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการตลอดจนวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว*	5
	7. ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการพัฒนาการบริการ และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ *ระบุผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งร่วมออกแบบ และดำเนินโครงการ*	5
	8. ผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) อย่างไร *ระบุผลผลิตที่สำคัญของการดำเนินการ (สอดคล้องกับข้อ 4. หรือไม่ อย่างไร) ตลอดจนความความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ อย่างน้อย 1 ประเด็น*	5
	9. มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการอะไรบ้าง และวิธีการในการบริหารจัดการอย่างไร	5
4. ผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ *(40 คะแนน)*		
	10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง *อธิบายประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินโครงการที่เชื่อมโยงกับข้อ 3.*	20
	11. การดำเนินโครงการ มีการประเมินผลที่เป็นทางการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานบริการหรือไม่ อย่างไร *ระบุวิธีการและผลการประเมินอย่างเป็นทางการจากผู้รับบริการ และวิธีการนำผลการประเมินนั้นไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ*	5

ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนนเต็ม
	12. โครงการมีความยั่งยืน และสามารถขยายรูปแบบการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ อย่างไร *อธิบายความยั่งยืนในประเด็นต่างๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบ เป็นต้น รวมถึงอธิบายความสามารถและวิธีการขยายรูปแบบไปยังหน่วยงานอื่นระดับชาติ/นานาชาติ*	10
	13. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างไร *อธิบายบทเรียนที่ได้รับที่จะผลักดันให้เกิดความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ*	5
	รวมคะแนนเต็ม	**100**

<u>กลุ่มที่ 2</u> ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยประเด็นในการประเมิน จำนวน 6 ประเด็น และมีสัดส่วนของคะแนน ดังนี้

ประเด็น	คะแนนเต็ม
1. ความสำคัญ และการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ/หน่วยงาน	10
2. วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อการแก้ไขปัญหา/ส่งเสริมการดำเนินการ	10
3. กระบวนการดำเนินการที่ดี	20
4. ปัญหาอุปสรรค และกระบวนการบริหารจัดการที่ดี	10
5. ระดับของผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นการแก้ไขปัญหาหรือส่งผลต่อความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ/การแก้ไขปัญหาสำคัญของประเทศ	30
6. ความยั่งยืนของโครงการ โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ รวมถึงแนวทางการขยายผลการดำเนินการ	20
คะแนนเต็ม	**100**

<u>กลุ่มที่ 3</u> ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ ดังนี้

1. ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล

2. ต้องมีผลของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ

(1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่ากระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล

(2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล

3. ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการบริการที่ดีขึ้น

ระดับของรางวัล

ระดับของรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมการบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ แบ่งระดับรางวัลออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. **ระดับดีเด่น** จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวม 85 คะแนนขึ้นไป

2. **ระดับดี** จะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวม มากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน

กลุ่มที่ 2 ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ มี 1 ระดับ คือ **ระดับดีเด่น** โดยจะพิจารณาให้แก่หน่วยงานที่สมัครขอรับรางวัล ที่มีผลคะแนนรวม 85 คะแนนขึ้นไป

กลุ่มที่ 3 ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง **ไม่มีระดับรางวัล**

เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 (ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมการบริการ ประเภทพัฒนาการบริการ และประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง) หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัลต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกระทรวง/กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มที่ 2 (ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ) หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นส่วนราชการระดับกระทรวง/กรม และจังหวัด โดยสามารถส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทนี้ได้กระทรวงละ 1 ผลงานเท่านั้น

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการสามารถยื่นสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ได้ตามประเภทรางวัลที่เข้าเงื่อนไขที่กำหนด โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 (ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมการบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ) หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด (สามารถดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มได้จาก http://awards.opdc.go.th) พร้อมแนบไฟล์หนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ รวมทั้งหมดไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น

<u>กลุ่มที่ 2</u> (ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ) ซึ่งมีช่องทางในการส่งสมัคร 2 ช่องทาง ได้แก่

1. <u>หน่วยงานส่งสมัครขอรับรางวัลด้วยตนเอง</u> ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1.1 ส่งรายงานผลการดำเนินการใน*รูปแบบการเขียน* หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแนบไฟล์หนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน โดยเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ รวมทั้งหมดไม่เกิน 8 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พร้อมไฟล์เอกสารนามสกุล .doc และ .pdf ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร. หรือ

1.2 นำเสนอผลการดำเนินการใน*รูปแบบวีดิทัศน์* (VDO Clip) หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแนบไฟล์หนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน และแนบวีดิทัศน์ความยาวไม่เกิน 3 นาที (ซึ่งเป็นไฟล์นามสกุล .mp4 เท่านั้น) ที่มีเนื้อหาครอบคลุมเนื้อหาตามแบบฟอร์มที่ 4 ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร.

2. <u>ผู้ตรวจราชการกระทรวง คัดเลือกผลงาน</u>จากหน่วยงานระดับกระทรวง/กรม และจังหวัดในขอบเขตความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นงานบริการภาครัฐที่มีผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการ หรืองานบริการที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ กระทรวงละ 1 ผลงาน โดยเสนอรายละเอียดของผลงานโดยสังเขป ตามแบบฟอร์มที่กำหนด มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะชี้แจงรายละเอียดให้ทราบต่อไป

<u>กลุ่มที่ 3</u> (ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง) หน่วยงานต้องจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมแนบไฟล์หนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน โดยเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ รวมทั้งหมดไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น ส่งผ่านระบบมายังสำนักงาน ก.พ.ร.

ประเภทรางวัล	แบบฟอร์มที่ต้องกรอก
1. ประเภทมาตรฐานการบริการ	แบบฟอร์มที่ 1 , 2 และ 3
2. ประเภทนวัตกรรมการบริการ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
3. ประเภทพัฒนาการบริการ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
4. ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ	
• กรณีส่งสมัครในรูปแบบการเขียน	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 4
• กรณีส่งสมัครในรูปแบบวีดิทัศน์	แบบฟอร์มที่ 1 และ 2
5. ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	แบบฟอร์มที่ 1 และ 5

<u>หมายเหตุ</u> แบบฟอร์มที่ 1 เป็นการกรอกข้อมูลในระบบ

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัล

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน (ดังภาพที่ 1)

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

เป็นการประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินการที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ในขั้นตอนที่ 1 โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ ทั้งนี้ ในแต่ละประเภทรางวัลจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ผลงานใดได้คะแนนตั้งแต่ 75 คะแนนขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมินประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมการบริการ และประเภทพัฒนาการบริการที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 2 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งเป็นทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. โดยแนวทางในการกลั่นกรองมี 2 แนวทาง ตามประภทของรางวัลที่ส่งสมัครขอรับรางวัล ดังนี้

แนวทางที่ 1 เป็นแนวทางที่ใช้กับผลงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ โดยการพิจารณาจากเอกสารรายงานที่ส่งสมัครในเชิงคุณภาพ ซึ่งผลการกลั่นกรอง มี 2 กรณี ได้แก่

1. ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมมากกว่า 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี

2. ผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น และได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

แนวทางที่ 2 เป็นแนวทางที่ใช้กับผลงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ โดยการพิจารณาจากเอกสารผลงาน หรือวีดิทัศน์ (VDO Clip) ที่ส่งสมัคร ประกอบกับการสัมภาษณ์ผ่านวีดิทัศน์ทางไกล (VDO Conference) ซึ่งผลงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จะพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลระดับดีเด่น และได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

หมายเหตุ ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง จะพิจารณาจากรายงานผลการดำเนินการที่ส่งมายังสำนักงาน ก.พ.ร. อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการยืนยันผลการกลั่นกรองประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมการบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นตอนที่ 3 โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดี (กรณีส่งสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประเภทมาตรฐานการบริการ ประเภทนวัตกรรมบริการ และประเภทพัฒนาการบริการ) จะพิจารณาจากข้อมูลที่ส่งมาเพิ่มเติม หากข้อมูลสนับสนุนให้ผลงานได้รับการพิจารณาเพิ่มคะแนน โดยมีคะแนนรวมตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป ผลงานจะได้รับการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) แต่หากข้อมูลไม่เพียงพอให้เพิ่มคะแนนได้ จะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลในระดับดีเช่นเดิม

2. ผลงานที่ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับรางวัลในระดับดีเด่น จะมีการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น

ขั้นตอนที่ 5 : เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ อนุมัติรางวัล

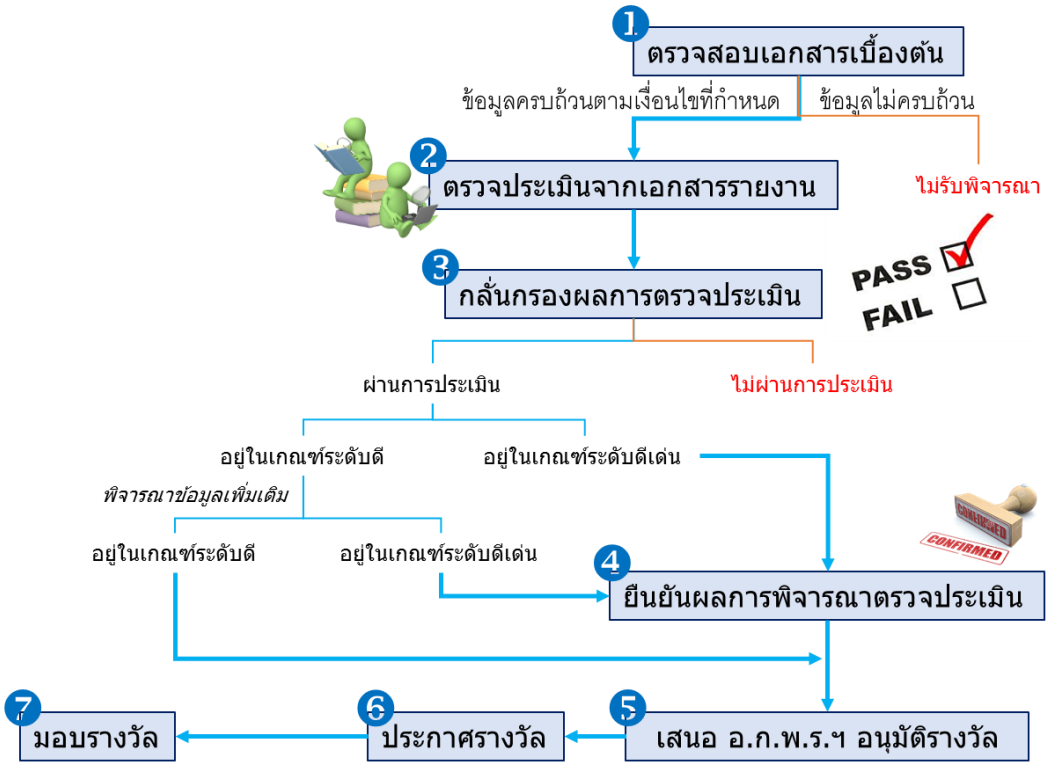
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศผลการพิจารณารางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ ผ่าน www.opdc.go.th ของสำนักงาน ก.พ.ร.

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ



ภาพที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

ปฏิทินการดำเนินการตรวจประเมินรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ

วันเดือนปี	กิจกรรม
8 ธันวาคม 2560	ชี้แจงเกณฑ์รางวัลฯ
12 ธันวาคม 2560 – 28 กุมภาพันธ์ 2561	เปิดรับสมัครรางวัลฯ
มีนาคม 2561	ผู้ตรวจประเมินฯ ตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)
เมษายน 2561	คณะทำงานตรวจประเมินรางวัลฯ กลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)
เมษายน 2561	เสนอผลการกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
พฤษภาคม 2561	ประกาศผลการตรวจประเมินรอบแรกผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
พฤษภาคม – มิถุนายน 2561	ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)
กรกฎาคม 2561	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
สิงหาคม 2561	ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ผ่าน website สำนักงาน ก.พ.ร.
กันยายน 2561	พิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561

<u>หมายเหตุ</u> ปฏิทินการดำเนินการมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 สาขาบริการภาครัฐ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561

สาขาบริการภาครัฐ

- แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร
- แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล
- แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ
- แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการภาพรวมของกระทรวง
- แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทมาตรฐานการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

☐ เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ระดับ “ดีเด่น” ไม่เกิน 3 ปี (ปี พ.ศ. 2558 – 2560)

- ชื่อผลงาน.....
- ประเภทรางวัล..... ประจำปี พ.ศ. .....

☐ สามารถขยายผลในหน่วยบริการสาขา ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันกับผลงานที่ได้รับรางวัลฯ ตามข้อ 1.

- มีจำนวนหน่วยบริการสาขาทั้งหมด จำนวน.....แห่ง
- สามารถขยายผลหน่วยบริการสาขาได้ จำนวน.....แห่ง
- คิดเป็นร้อยละ.....ของหน่วยบริการสาขาทั้งหมด

☐ หน่วยบริการสาขาที่ขยายผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการดำเนินงานแต่ละแห่งไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

- เริ่มขยายผลเมื่อ.....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทนวัตกรรมการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนงานใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยมาก่อน มาใช้ในการให้บริการ

☐ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

- เริ่มคิดค้นเมื่อ.....
- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

☐ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม

☐ ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว

☐ ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)

- ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด).....
.....

☐ เป็นผลงานที่พัฒนามาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

- เริ่มพัฒนาเมื่อ..... .....
- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

☐ เป็นผลงานในลักษณะภาพรวมของการบริการของหน่วยงาน ที่แสดงความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนผ่านโครงการ/ผลงาน ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ

☐ เป็นผลงานที่มีการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน

☐ เป็นโครงการที่เกิดประโยชน์ และส่งผลกระทบสูง (High Impact) ต่อเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ

☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถส่งเสริมยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และป้องกันแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศได้
โปรดระบุ .....

☐ มีการประเมินผล และแสดงผลการประเมินที่มีหลักฐานเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง

☐ แสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องของโครงการ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืน

☐ ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ
โปรดระบุ .....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

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

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

ประเภทพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

☐ เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 ระดับดีเด่น

- ชื่อผลงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558

  .....

- ประเภทรางวัล
  - ☐ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
  - ☐ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
  - ☐ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
  - ☐ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

☐ เป็นผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ตลอดระยะเวลา 3 ปี

☐ มีการรายงานผลการดำเนินการเพื่อขอรับรางวัลในรูปแบบที่ ก.พ.ร. กำหนด ต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปี

- ☐ รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ. 2559 (พร้อมแนบหลักฐานประกอบ)
- ☐ รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2560 (พร้อมแนบหลักฐานประกอบ)

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... **ตำแหน่ง** .....

สำนัก/กอง ..... **เบอร์โทรศัพท์** .....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..... **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล

ประเภทรางวัลมาตรฐานการบริการ นวัตกรรมการบริการ และพัฒนาการบริการ

โปรดสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary) โดยมีความยาว**ไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

สาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

1. สภาพการปฏิบัติงานเดิม

.....

.....

.....

.....

2. แนวทางในการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

3. สภาพการปฏิบัติงานหลังการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

5. จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล

ประเภทรางวัลการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary) โดยมีความยาว**ไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

สาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

สรุปสาระสำคัญของผลงาน โดยเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินการ และผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นการแก้ไขปัญหา และส่งผลต่อความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ

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

แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 12 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 13 ข้อ

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา *(5 คะแนน)*

1. มีความเป็นมา ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่การดำเนินโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างไร
(อธิบายความสำคัญปัญหา ที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักของหน่วยงานต้นสังกัด และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน/ประเทศ)

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

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหา *(25 คะแนน)*

2. มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา
(อธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวม)

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

3. มีวิธีการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ/คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการได้อย่างไร

(อธิบายกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายของการดำเนินโครงการ (เชื่อมโยงกับข้อ 10.) และระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ (เชื่อมโยงกับข้อ 6.))

.....

.....

.....

.....

4. แนวคิดใหม่ที่นำเสนอคืออะไร

(สิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมคืออะไร อาจเปรียบเทียบสิ่งเดิมกับสิ่งใหม่ (เชื่อมโยงกับข้อ 2.))

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 3 การนำไปปฏิบัติ *(30 คะแนน)*

5. ใครเป็นผู้ริเริ่มและผู้ดำเนินโครงการ และมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการนี้มากน้อยเพียงใด

(ระบุผู้ริเริ่ม และผู้ดำเนินโครงการ และระบุขนาดของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ)

.....

.....

.....

.....

6. มีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินการ

(ขยายความกลยุทธ์จากข้อ 3. ที่ได้นำไปปฏิบัติ และระบุทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการตลอดจนวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว)

.....

.....

.....

.....

7. ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการพัฒนาการบริการ และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

(ระบุผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งร่วมออกแบบ และดำเนินโครงการ)

.....

.....

.....

.....

8. ผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)

(ระบุผลผลิตที่สำคัญของการดำเนินการ (สอดคล้องกับข้อ 4. หรือไม่ อย่างไร) ตลอดจนความความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ อย่างน้อย 1 ประเด็น)

.....

.....

.....

.....

9. มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการอะไรบ้าง และวิธีการในการบริหารจัดการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 4 ผลผลิต/ผลลัพธ์ และความยั่งยืนของโครงการ *(40 คะแนน)*

10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง

(อธิบายประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินโครงการที่เชื่อมโยงกับข้อ 3.)

.....

.....

.....

.....

11. การดำเนินโครงการ มีการประเมินผลที่เป็นทางการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานบริการหรือไม่ อย่างไร

(ระบุวิธีการและผลการประเมินอย่างเป็นทางการจากผู้รับบริการ และวิธีการนำผลการประเมินนั้นไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการ)

.....

.....

.....

.....

12. โครงการมีความยั่งยืน และสามารถขยายรูปแบบการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ อย่างไร

(อธิบายความยั่งยืนในประเด็นต่างๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบ เป็นต้น รวมถึงอธิบายความสามารถและวิธีการขยายรูปแบบไปยังหน่วยงานอื่นระดับชาติ/นานาชาติ)

.....

.....

.....

.....

13. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างไร

(อธิบายบทเรียนที่ได้รับที่จะผลักดันให้เกิดความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ)

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 4 รายงานผลการดำเนินการภาพรวมของกระทรวง

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยครอบคลุม 6 หัวข้อ ซึ่งมีแนวทางในการส่งสมัคร 2 แนวทาง (แนวทางใดแนวทางหนึ่ง) คือ

1. ส่งรายงานผลการดำเนินการในรูปแบบการเขียน **ความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 พร้อมไฟล์เอกสารนามสกุล .doc และ .pdf

2. นำเสนอผลการดำเนินการในรูปแบบวีดิทัศน์ (VDO Clip) ความยาวไม่เกิน 3 นาที พร้อมไฟล์นามสกุล .mp4 (ไม่ต้องจัดทำรายงาน ตามแบบฟอร์มที่ 4)

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

---

1. ความสำคัญ และการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของประเทศ/หน่วยงาน *(10 คะแนน)*

.....

.....

.....

.....

2. วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อการแก้ไขปัญหา/ส่งเสริมการดำเนินการ *(10 คะแนน)*

.....

.....

.....

.....

3. กระบวนการดำเนินการที่ดี *(20 คะแนน)*

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาอุปสรรค และกระบวนการบริหารจัดการที่ดี *(10 คะแนน)*

.....

.....

.....

.....

5. ระดับของผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นการแก้ไขปัญหา หรือส่งผลต่อความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ/การแก้ไขปัญหาสำคัญของประเทศ *(30 คะแนน)*

.....

.....

.....

.....

6. ความยั่งยืนของโครงการ โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององการสหประชาชาติ รวมถึงแนวทางการขยายผลการดำเนินการ *(20 คะแนน)*

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 5 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องโดยมีความยาวไม่เกิน 5 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc และ .pdf เท่านั้น โดยครอบคลุม 6 หัวข้อ

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

---

1. สรุปสาระสำคัญของผลงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(อธิบายให้เห็นถึงลักษณะของกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานความสำเร็จที่เคยได้รับรางวัล อาทิ ขั้นตอน ระยะเวลา ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน เป็นต้น)

.....

.....

.....

.....

2. สรุปผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

(นำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง)

.....

.....

.....

.....

3. ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการ และผลการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นได้ว่าการให้บริการดีขึ้นกว่าปีที่เคยได้รับรางวัล)

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

.....

.....

.....

.....

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือผู้ได้รับประโยชน์)

.....

.....

.....

.....

6. ทิศทางในการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้น

(อธิบายถึงข้อเสนอ/แนวคิด/แผนการในการดำเนินการที่จะส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการมีแนวโน้มดีขึ้นได้)

.....

.....

.....

.....

Better Governance,

Happier Citizens

สำนักงาน ก.พ.ร.
59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร. 02 356 9999 Website: www.opdc.go.th email: goodservice@opdc.go.th