



หลักเกณฑ์

และแนวทางการพิจารณา

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

(Thailand Public Service Awards)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

# ตราสัญลักษณ์



## สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

## ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ  
ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการ  
ให้บริการประชาชน

## วัตถุประสงค์ของรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนที่องค์การมหาชนที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ การได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จึงถือว่าเป็นการยอมรับในผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่ประสบความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง กระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

## คำนำ

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

ในปี พ.ศ. 2555 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มีมติให้ปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่แนวทางการมอบรางวัลในระดับสากล เพื่อเป็นการยกระดับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐไทยพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และได้รับรางวัลในระดับสากล โดยการเปลี่ยนชื่อรางวัลและปรับเกณฑ์การพิจารณารางวัลใหม่ เป็น **รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)**

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

มีนาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	
ประเภทรางวัล	3
เกณฑ์การประเมินรางวัล	5
ระดับรางวัล	11
เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	11
การสมัครขอรับรางวัล	12
กระบวนการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2556	13
ปฏิทินการรับสมัครและพิจารณารางวัล	15
ภาคผนวก	
1. แนวทางการให้คะแนนของแต่ละประเภทรางวัล	
1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	
1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	
1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	
1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	
1.5 ประเภทรางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม	
2. แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัล	
แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัล	
แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ	
แบบฟอร์ม 3 แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ	

## ความเป็นมา

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

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

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

2. มาตรการสมัครใจ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่อง

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนในระดับดีเด่น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เชิญชวนให้ยื่นสมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะด้วยความเป็นมืออาชีพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐไทยได้ปรากฏผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ อันได้แก่ โรงพยาบาลโสธร ได้รับรางวัล UN Awards ระดับชมเชย ในปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัล UN Awards ระดับดีเยี่ยม ในปี ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ และกรมชลประทาน ได้รับ รางวัลรองชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2554 กรมชลประทาน ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2555

ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐไทยพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และได้รับรางวัลในระดับสากล ในปี พ.ศ. 2555 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเห็นควรปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการเปลี่ยนชื่อรางวัลและปรับเกณฑ์การพิจารณารางวัลใหม่ เป็น รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

## รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถ ให้บริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ

## ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ดังนี้

## 1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของ หน่วยงานบริการหนึ่ง แล้วส่งผลให้การให้บริการนั้น ๆ เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการสาขา

เงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) เป็นผลงานที่มีการพัฒนาอย่างโดดเด่น
  - ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับ ดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือ
  - เป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ และไม่เคยได้รับการร้องเรียน
- (2) เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน
- (3) เป็นผลงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง
- (4) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

## 2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ของรัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ที่มีความเกี่ยวข้องกับการ ปรับปรุงบริการและมีสถานะเป็นนิติบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานอิสระ อย่างน้อย 3 หน่วยงาน ที่ร่วมกันวางแผน ร่วมมือพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

เงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) เป็นการทำงานร่วมกันของหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานอิสระ อย่างน้อย 3 หน่วยงาน
- (2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
- (3) มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุง บริการ
- (4) เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาแล้วไม่เกิน 3 ปี

### 3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้วยการสร้างสรรค์งานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่ อันนำไปสู่การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่

- มีการจดสิทธิบัตร หรือ
- มีการจดลิขสิทธิ์ หรือ
- นำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิดงานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

(2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี

(3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

### 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้วยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการ เพื่อให้เกิดรูปแบบการบริการใหม่ การให้บริการที่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ อันนำไปสู่การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาบริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาไม่เกิน 3 ปี

### 5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการพัฒนาการให้บริการที่มีความโดดเด่นโดยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ในระดับดีเด่น ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

เงื่อนไขการเสนอกระบวนงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่พัฒนาครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ มีการขยายผลครอบคลุมอย่างน้อย ร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ
- ด้านการบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ มีการทำงานร่วมกันของหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล อย่างน้อย 3 หน่วยงาน
- ด้านนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ มีการสร้างสรรค์งานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือ



- ด้านการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ มีการนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่มาประยุกต์ใช้ และก่อให้เกิดงานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบ การให้บริการใหม่

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

(3) เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาแล้วไม่เกิน 3 ปี

#### 6) รางวัลการบริการอย่างยั่งยืน

รางวัลที่พิจารณาจากการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับ รางวัลไปแล้ว 3 ปี และแจ้งความจำนงที่จะขอรับรางวัลนี้ ต้องได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น และสามารถดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ได้รับรางวัล โดยหน่วยงานจะต้อง แสดงผลการดำเนินงานมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ทุกปี นับตั้งแต่ได้รับรางวัล

#### เกณฑ์การประเมินรางวัล

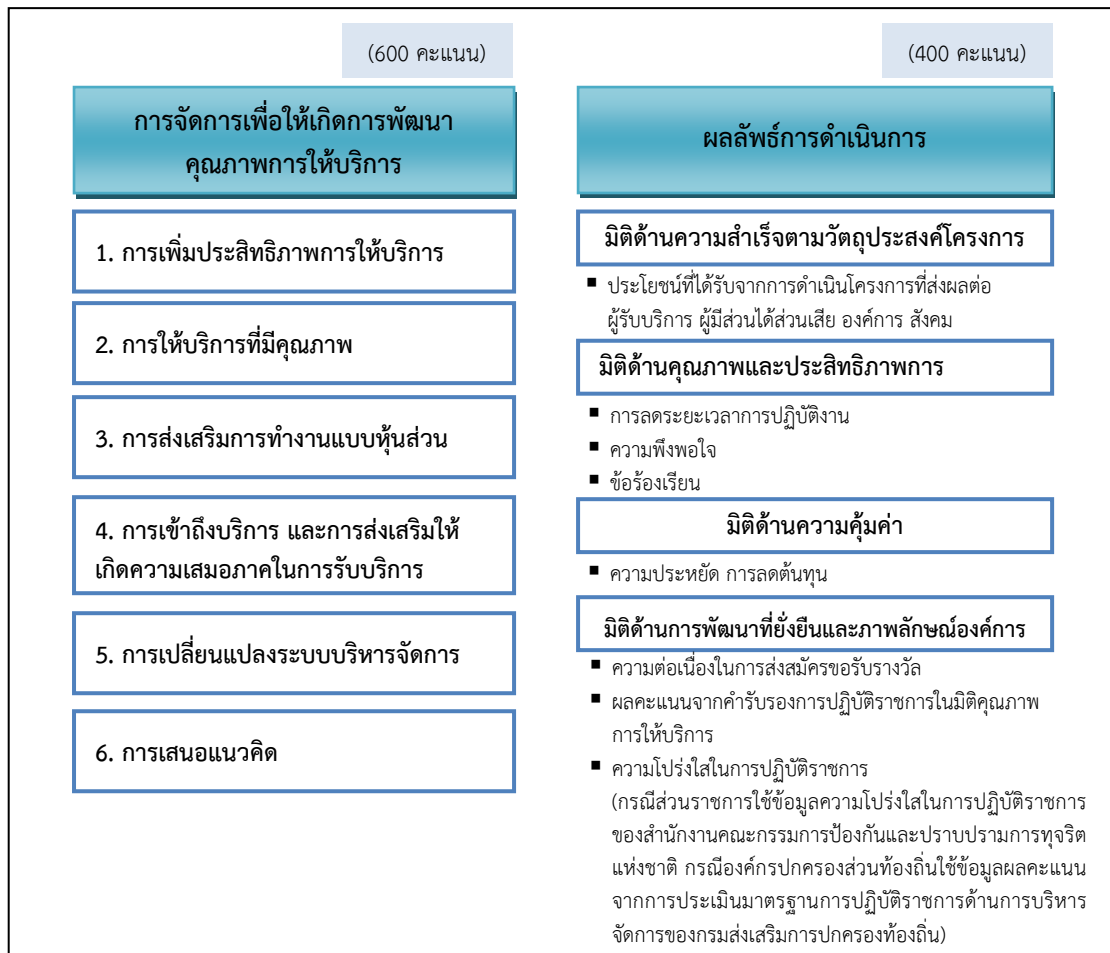
เกณฑ์การพิจารณารางวัล แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนน เต็ม 600 คะแนน โดยกำหนดประเด็นการพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับรางวัลในแต่ละประเภท เนื่องจากใน แต่ละรางวัลมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกัน ทั้งนี้ ได้กำหนดประเด็นในการพิจารณารางวัลใหม่ในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

- 1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- 2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- 3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
- 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- 5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใน 4 มิติ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา ดังนี้

- 1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ
- 2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
- 3) มิติด้านความคุ้มค่า
- 4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร



ภาพแสดง รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัล ประจำปี พ.ศ. 2556

รายละเอียดในแต่ละประเด็นพิจารณาประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ** ประกอบด้วย

1) **รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ**

- 1.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- 1.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ
- 1.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

2) **รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ**

- 2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ
- 2.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน
- 2.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ
- 2.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ

- 3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
  - 3.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
  - 3.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ
  - 3.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ
  - 3.4) การเสนอแนวคิดใหม่
- 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
  - 4.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
  - 4.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ
  - 4.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ
  - 4.4) การเสนอแนวคิดใหม่
- 5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม
  - 5.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
  - 5.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ
  - 5.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน
  - 5.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ
  - 5.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดการเสมอภาคในการรับบริการ
  - 5.6) การเสนอแนวคิดใหม่

## ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบด้วย

- 1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ  
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
  - 2.1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
  - 2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 2.3) ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
- 3) มิติด้านความคุ้มค่า
  - 3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน
  - 3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน
  - 3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม

## 4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร

พิจารณาจากผลการจัดอันดับประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในประเด็น ดังนี้

- 4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครรับรางวัล
- 4.2) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ
- 4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

(กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

## 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

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
<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
<b>5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม</b>	<b>600</b>
5.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	100
5.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	100
5.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน	100
5.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	100
5.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดการเสมอภาคในการรับบริการ	100
5.6) การเสนอแนวคิดใหม่	100

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
<b>1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ</b>	<b>100</b>
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	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) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ	30
4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)	40

## ระดับรางวัล

ระดับรางวัลมี 3 ระดับ คือ

- ระดับยอดเยี่ยม
- ระดับดีเด่น
- ระดับดี

## เกณฑ์การพิจารณารางวัล

**ระดับยอดเยี่ยม** หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมบริการ หรือด้านการพัฒนาบริการ

**ระดับดีเด่น** หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

**ระดับดี** หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

ทั้งนี้ ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

**1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ**

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกัน ต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

**2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ**

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

### 3. รางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

### 4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

## การสมัครขอรับรางวัล

### คุณสมบัติเบื้องต้น

องค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ

### วิธีการสมัคร

ส่งใบสมัครพร้อมเอกสารประกอบการรับสมัครมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 15 พฤษภาคม 2556

### เอกสารที่ต้องจัดส่ง

จัดส่งเอกสาร จำนวน 3 ชุด พร้อมไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด ดังนี้

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัล

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์ม 3 แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
(กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)



**กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2556**

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2556 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น**

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยเงื่อนไขการพิจารณา ดังนี้

- การจัดทำเอกสารรายงานต้องถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามแบบฟอร์มดังกล่าว จะไม่พิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

**ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)**

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

**ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)**

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

**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

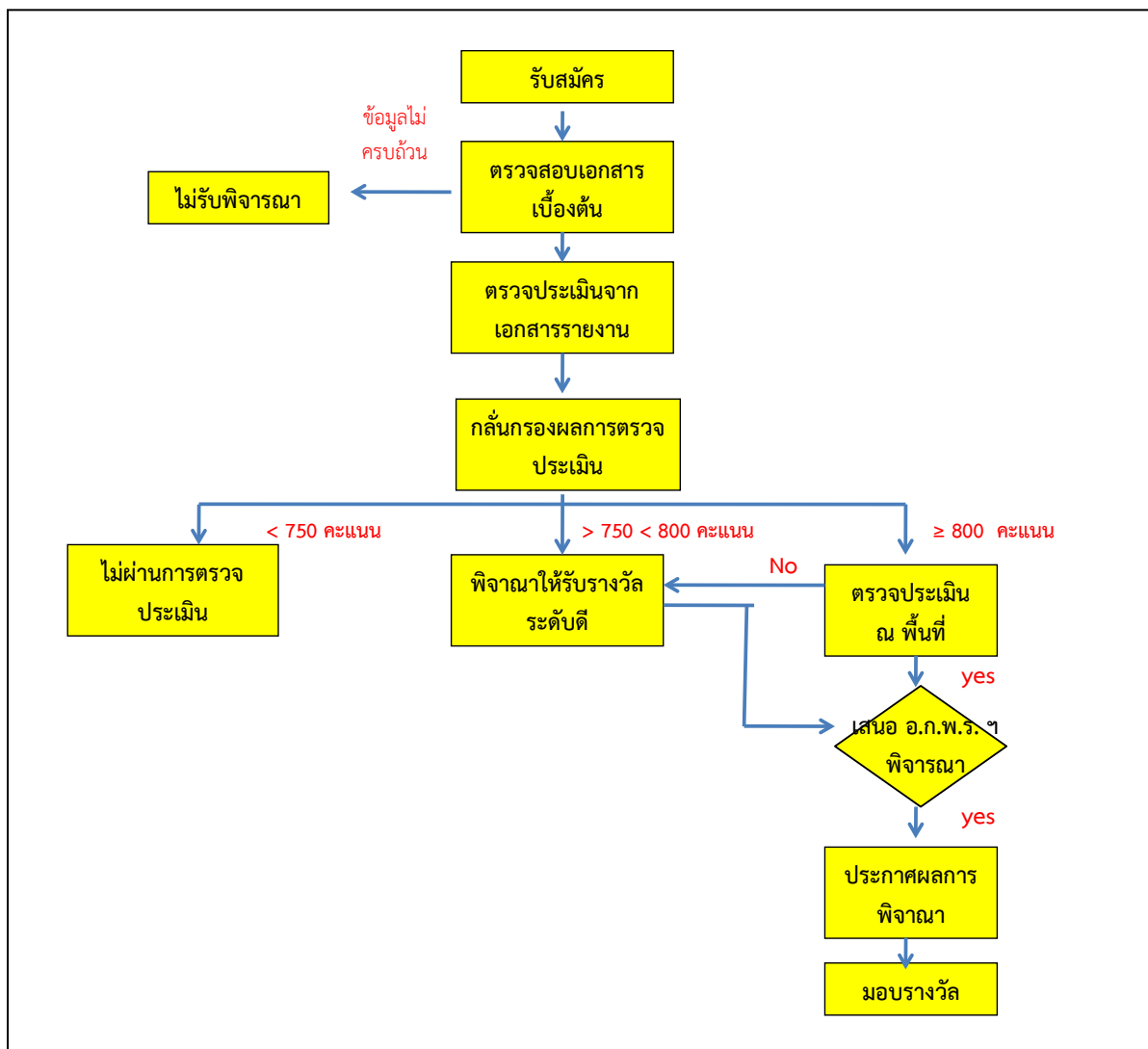
ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

โดยมีรายละเอียดกระบวนการตัดสินรางวัลและมอบรางวัลดังภาพ



## ปฏิทินการรับสมัครรางวัล ปี พ.ศ. 2556

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
20 มีนาคม – 15 พฤษภาคม 2556	ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล
15 – 31 พฤษภาคม 2556	พิจารณาคัดเลือกเอกสารรายงานที่มีความสมบูรณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด
1 – 15 มิถุนายน 2556	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
16 – 30 มิถุนายน 2556	ทีมผู้ตรวจประเมินพิจารณากลับกรองผลการตรวจประเมิน
1 – 31 กรกฎาคม 2556	ทีมผู้ตรวจประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่
สิงหาคม 2556	พิจารณาผลการตัดสิน และประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2556
กันยายน 2556 *	พิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2556

\* กำหนดจัดพิธีมอบรางวัลฯ อาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

ภาคผนวก 1 แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

- 1.1 ประเภทรายรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
  - 1.2 ประเภทรายวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
  - 1.3 ประเภทรายวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
  - 1.4 ประเภทรายวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
  - 1.5 ประเภทรายวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม
-

1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

---

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	200	50	100	150	200	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่ีระบบที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		<input type="checkbox"/> มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	

คะแนน	40	10	20	30	40	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	
คะแนน	100	10 - 20	30 - 50	60 - 70	80 - 90	100
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/ บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อกำหนด) <input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> มีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผล การนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ	<input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ <input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ <input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ <input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้อย่างทั่วถึงทุกหน่วยบริการ ร้อยละ 100

คะแนน	20	5	10	20		
2.4) ความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ  <input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของหน่วยบริการ  <input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ  <input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันทุกหน่วยบริการ		
<b>3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ</b>						
คะแนน	60	10 - 20	30 - 40	50 - 60		
3.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ  <input type="checkbox"/> มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย  <input type="checkbox"/> มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind  <input type="checkbox"/> มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service mind อย่างต่อเนื่อง		



คะแนน	60	10 - 20	30 - 40	50 - 60		
3.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ  <input type="checkbox"/> มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ เพียงบางส่วน  <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ทั่วทั้งองค์กร	<input type="checkbox"/> มีการนำความคิดเห็นของบุคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ  <input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ		
คะแนน	80	10 - 40	50 - 80			
3.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		<input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือการจัดการข้อร้องเรียน		<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 8 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 6 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 4 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 2 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ความไม่พึงพอใจร้อยละ 0 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	30	10	20	30		
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40		
คะแนน	30	10	20 - 30			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิภาพการให้บริการของหน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ผลิภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ผลิภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		<input type="checkbox"/> B/C ratio = 1.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio มากกว่า 10	
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร						
คะแนน	30	10	15	20	25	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	<input type="checkbox"/> เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี

คะแนน	30	6	12	18	24	30
4.2) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 3.00 - 3.40 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 3.41 - 3.80 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 3.81 - 4.20 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 4.21 - 4.60 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 4.61 - 5.00 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	40	8	16	24	32	40
4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 49.99 คะแนน ลงมา <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 50 - 62.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 62.51 - 75 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 75.10 - 87.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 87.51 - 100 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

**หมายเหตุ**

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

## 1.2 ประเภทรายางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

---

## แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

## ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	100	10 - 20	30 - 50	50 - 70	80 - 100	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่ีระบบที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมี การนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		<input type="checkbox"/> มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	

คะแนน	40	10	20	30	40	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ต้องมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/ บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อกำหนด)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผล การนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ	<input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ	
คะแนน	30	15	30			
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		<input type="checkbox"/> มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			

3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน						
คะแนน	150	30	60	90	120	150
3.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)		<input type="checkbox"/> มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาเสนอความคิดเห็น  <input type="checkbox"/> มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างน้อย 3 ช่องทาง	<input type="checkbox"/> มีกลไกให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน  <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/> มีการนำความคิดเห็นจากการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น  <input type="checkbox"/> มีการส่งเสริม/และสนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นมาปฏิบัติงานร่วมกัน	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นๆ  <input type="checkbox"/> มีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้กับประชาชนรับทราบ	<input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน /บริการ  <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	30	10	20	30		
4.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		
		<input type="checkbox"/> มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/> มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service mind อย่างต่อเนื่อง		

คะแนน	30	10	20	30		
4.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ  <input type="checkbox"/> มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ เพียงบางส่วน  <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ทั่วทั้งองค์การ	<input type="checkbox"/> มีการนำความคิดเห็นของบุคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ  <input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ		
คะแนน	40	10 - 20	30 - 40			
4.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		<input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ						
คะแนน	70	10 - 20	30 - 40	50 - 60	70	90 - 100
5.1) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ  <input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน  <input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการให้ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการทำงาน / บริการ  <input type="checkbox"/> มีการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ	<input type="checkbox"/> สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการ  <input type="checkbox"/> สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการและสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้	<input type="checkbox"/> สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว  <input type="checkbox"/> สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว และสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้
คะแนน	30	15	30			
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่าง ๆ			

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือการจัดการข้อร้องเรียน		<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 8 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 6 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 4 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 2 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ความไม่พึงพอใจร้อยละ 0 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	30	10	20	30		
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40		
คะแนน	30	10	20 - 30			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิภาพการให้บริการของหน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ผลิภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ผลิภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		<input type="checkbox"/> B/C ratio = 1.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio มากกว่า 10	
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร						
คะแนน	30	10	15	20	25	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	<input type="checkbox"/> เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี

คะแนน	30	6	12	18	24	30
4.2) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 3.00 - 3.40 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 3.41 - 3.80 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 3.81 - 4.20 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 4.21 - 4.60 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 4.61 - 5.00 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	40	8	16	24	32	40
4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 49.99 คะแนน ลงมา <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 50 - 62.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 62.51 - 75 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 75.10 - 87.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 87.51 - 100 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

**หมายเหตุ**

- รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 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	10 - 30	40 - 70	80 - 110	120 - 150	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและบางหน่วยงาน (มีการขยายผลแต่ยังไม่ครบทุกหน่วยงาน)	<input type="checkbox"/> มีการติดตามทบทวนผลของการปรับปรุงในแต่ละปี	
		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและครบทุกหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกปี (มีผลการปรับปรุงที่ผ่านมา)	



2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		<input type="checkbox"/> มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	
คะแนน	40	20	40			
2.2) มีการกระจายอำนาจตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่เกิดการทำงานเกิดความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่เกิดการทำงานเกิดความคล่องตัว			
คะแนน	40	20	40			
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ (ข้อกำหนด)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่			

คะแนน	30	15	30			
2.4) ความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			
<b>3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ</b>						
คะแนน	50	25	50			
3.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง			
คะแนน	50	25	50			
3.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ			
คะแนน	50	25	50			
3.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		<input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

4) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความท้าทายขององค์กรเป็นบางส่วน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุความท้าทายขององค์กร	
คะแนน	70	10	20	30	50	70
4.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือการจัดการข้อร้องเรียน		<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 8 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 6 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 4 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 2 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ความไม่พึงพอใจร้อยละ 0 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	30	10	20	30		
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40		
คะแนน	30	10	20 - 30			
3.2) การลดต้นทุน/ผลผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ผลผลิตภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ผลผลิตภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		<input type="checkbox"/> B/C ratio = 1.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio มากกว่า 10	
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร						
คะแนน	30	10	15	20	25	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	<input type="checkbox"/> เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี

คะแนน	30	6	12	18	24	30
4.2) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 3.00 - 3.40 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 3.41 - 3.80 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 3.81 - 4.20 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 4.21 - 4.60 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 4.61 - 5.00 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	40	8	16	24	32	40
4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 49.99 คะแนน ลงมา <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 50 - 62.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 62.51 - 75 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 75.10 - 87.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 87.51 - 100 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

**หมายเหตุ**

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

## 1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

---

## แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

## ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	150	10 - 30	40 - 70	80 - 110	120 - 150	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่ีระบบที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและบางหน่วยงาน (มีการขยายผลแต่ยังไม่ครบทุกหน่วยงาน)	<input type="checkbox"/> มีการติดตามทบทวนผลของการปรับปรุงในแต่ละปี	
		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและครบทุกหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกปี (มีผลการปรับปรุงที่ผ่านมา)	



2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		<input type="checkbox"/> มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	
คะแนน	40	20	40			
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว			
คะแนน	40	20	40			
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ (ข้อกำหนด)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่			

คะแนน	30	15	30			
2.4) ความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			
<b>3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ</b>						
คะแนน	50	25	50			
3.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง			
คะแนน	50	25	50			
3.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ			
คะแนน	50	25	50			
3.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		<input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

4) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความท้าทายขององค์กรเป็นบางส่วน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุความท้าทายขององค์กร	
คะแนน	70	10	20	30	50	70
4.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือการจัดการข้อร้องเรียน		<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 8 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 6 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 4 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 2 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ความไม่พึงพอใจร้อยละ 0 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	30	10	20	30		
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40		
คะแนน	30	10	20 - 30			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตรายการให้บริการของหน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ผลิตรายการเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ผลิตรายการมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		<input type="checkbox"/> B/C ratio = 1.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio มากกว่า 10	
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร						
คะแนน	30	10	15	20	25	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	<input type="checkbox"/> เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี

คะแนน	30	6	12	18	24	30
4.2) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 3.00 - 3.40 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 3.41 - 3.80 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 3.81 - 4.20 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 4.21 - 4.60 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 4.61 - 5.00 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	40	8	16	24	32	40
4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 49.99 คะแนน ลงมา <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 50 - 62.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 62.51 - 75 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 75.10 - 87.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 87.51 - 100 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

**หมายเหตุ**

- รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.5 ประเภทรางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

---

## แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

## ประเภทรางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	100	10 - 20	30 - 50	50 - 70	80 - 100	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่ีระบบที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	20	5	10	15	20	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		<input type="checkbox"/> มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	



คะแนน	30	5	10	20	30	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	<input type="checkbox"/> มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้งานเกิด ความคล่องตัว	
คะแนน	30	5	10	20	30	
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/ บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการ (ข้อกำหนด)	<input type="checkbox"/> มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผล การนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ	<input type="checkbox"/> มีการนำมาตรฐานไปใช้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ	
คะแนน	20	10	20			
2.4) ความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แพนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลา ทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	<input type="checkbox"/> ความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			

3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน						
คะแนน	100	10 - 20	30 - 40	50 - 60	70 - 80	90 - 100
3.1) มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ (เช่น จัดช่องทางให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในบริการภาครัฐ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน)		<input type="checkbox"/> มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาเสนอความคิดเห็น  <input type="checkbox"/> มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างน้อย 3 ช่องทาง	<input type="checkbox"/> มีกลไกให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน  <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/> มีการนำความคิดเห็นจากการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น  <input type="checkbox"/> มีการส่งเสริม/และสนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นมาปฏิบัติงานร่วมกัน	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นๆ  <input type="checkbox"/> มีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้กับประชาชนรับทราบ	<input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน /บริการ  <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	30	10	20	30		
4.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service mind		
		<input type="checkbox"/> มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/> มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service mind อย่างต่อเนื่อง		

คะแนน	30	10	20	30		
4.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ  <input type="checkbox"/> มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ เพียงบางส่วน  <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ทั่วทั้งองค์การ	<input type="checkbox"/> มีการนำความคิดเห็นของบุคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ  <input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ		
คะแนน	40	10 - 20	30 - 40			
4.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		<input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ						
คะแนน	60	10 - 20	30	40	50	60
5.1) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน	<input type="checkbox"/> มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการทำงาน / บริการ	<input type="checkbox"/> สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว
		<input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการให้ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ	<input type="checkbox"/> สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการและสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้	<input type="checkbox"/> สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว และสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้
คะแนน	40	20	40			
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่าง ๆ			

6) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	20	5	10	15	20	
6.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์กร (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความท้าทายขององค์กรเป็นบางส่วน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุความท้าทายขององค์กร	
คะแนน	40	5	10	20	30	40
6.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	40	10	20	30	40	
6.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ						
คะแนน	100	80	85	90	95	100
ประโยชน์ของการดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการ		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	40	20	25	30	35	40
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		<input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	30	10	15	20	25	30
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือการจัดการข้อร้องเรียน		<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 8 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 6 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 85	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 4 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 2 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 95	<input type="checkbox"/> ความไม่พึงพอใจร้อยละ 0 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	30	10	20	30		
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	<input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40		
คะแนน	30	10	20 - 30			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิดภาพการให้บริการของหน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ผลิดภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ผลิดภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	40	10	20	30	40	
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		<input type="checkbox"/> B/C ratio = 1.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00	<input type="checkbox"/> B/C ratio มากกว่า 10	
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร						
คะแนน	30	10	15	20	25	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	<input type="checkbox"/> เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	<input type="checkbox"/> ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี



คะแนน	30	6	12	18	24	30
4.2) ผลคะแนนจากคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 3.00 - 3.40 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 3.41 - 3.80 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 3.81 - 4.20 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 4.21 - 4.60 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 4.61 - 5.00 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100
คะแนน	40	8	16	24	32	40
4.3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ กรณีส่วนราชการใช้ข้อมูลความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ข้อมูลผลคะแนนจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		<input type="checkbox"/> 49.99 คะแนน ลงมา <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60	<input type="checkbox"/> 50 - 62.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 70	<input type="checkbox"/> 62.51 - 75 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 80	<input type="checkbox"/> 75.10 - 87.50 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 90	<input type="checkbox"/> 87.51 - 100 คะแนน <input type="checkbox"/> ร้อยละ 100

## หมายเหตุ

- รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม พิจารณาจากผลการดำเนินการพัฒนาการให้บริการที่มีความโดดเด่นโดยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ในระดับดีเด่น ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หรือรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

## ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์ม 3 รายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
(กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ  
(Thailand Public Service Awards)  
ประจำปี พ.ศ. 2556

- ประเภท  รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม
- รางวัลการบริการอย่างยั่งยืน

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง .....

สำนัก/กอง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

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

e - Mail.....

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

---

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. อธิบายแนวทางแก้ปัญหาและประโยชน์ที่สำคัญที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 3. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้โครงการประสบผลสำเร็จ

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร ใครเป็นผู้ดำเนินการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 4. ระบุผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ โดยอธิบายถึงวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือผู้ได้รับ  
ประโยชน์)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

**6. อธิบายขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาโครงการและการนำไปปฏิบัติคืออะไร****6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา**

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาโครงการจนถึงขั้นวางแผน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ**

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**8. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ**

(ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ต้นทุน และอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ**

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืน ตัวอย่างเช่น ในแง่ของด้านการเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และอธิบายว่าหากโครงการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะทั้งระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**10. บทเรียนที่ได้รับ คืออะไร**

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ โปรดตอบคำถามด้วยตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และไม่เกิน 20 หน้า  
ทั้งนี้ หากการเขียนผลงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับ  
พิจารณา

แบบฟอร์ม 3 แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
(กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)

**แบบฟอร์ม 3** แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
(กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

รางวัลที่ได้รับ ..... (ประเภทดีเด่น) ปี พ.ศ. ....

รายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

 ครั้งที่ 1  
(ปี พ.ศ. 2556) ครั้งที่ 2  
(ปี พ.ศ. 2557) ครั้งที่ 3  
(ปี พ.ศ. 2558)

## 1. สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

(อธิบายวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน พร้อมกับแสดงผลสำรวจ  
ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

.....

.....

.....

.....

## 2. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

4. แผนการดำเนินงานในปีต่อไป

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ โปรดตอบคำถามด้วยตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และไม่เกิน 4 หน้า

ทั้งนี้ หากการเขียนผลงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับ  
พิจารณา



**ก.พ.ร.**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ  
ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300  
โทรศัพท์ 0 2356 9999 โทรสาร 0 2281 8169  
[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)