

เอกสารประกอบการประชุมชี้แจง

แนวทางการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
พ.ศ. 2558

โดย อ.กิตติณัฐ พนมฤทธิ์

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2557 เวลา 09.00 – 10.30 น.

ณ โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน



รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง **“บริการด้วยใจ”**

ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

เจตนาารมณั้

เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นทีฟงพอใจ

การส่งสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติที่ผ่านมา



ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เพื่อเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

สถิติการส่งสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (ผลงาน)

ปี	กรม	จังหวัด	สถาบัน อุดมศึกษา	องค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น	รัฐวิสาหกิจ และองค์การ มหาชน	รวม
2546	169	0	-	-	-	169
2547	164	121	-	-	-	285
2548	74	113	1	-	-	187
2549	97	157	15	-	-	254
2550	51	58	8	16	-	133
2551	40	111	11	10	-	172
2552	51	81	21	9	-	162
2553	104	141	44	12	-	301
2554	92	162	48	17	-	314
2555	107	128	27	10	-	275
2556	177	92	33	8	12	322
2557	181	71	29	10	25	316

ตลอด 12 ปี ที่ผ่านมา มีผลงานที่หน่วยงานรัฐได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการและส่งสมัครขอรับรางวัลฯ กว่า 2,800 ผลงาน ซึ่งเป็นผลงานที่ครอบคลุมทั้งทางด้านสาธารณสุข เกษตร สังคม เศรษฐกิจ และมีวิธีการพัฒนาบริการในหลากหลายรูปแบบ อาทิ

- -> กำหนดมาตรฐานบริการเดียวกันทั่วทุกหน่วยบริการสาขา
- -> การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- -> พัฒนาระบบ IT ในการให้บริการ
- -> ให้บริการเชิงรุก เพิ่มช่องทางบริการที่หลากหลาย
- -> สร้างสรรค์งานบริการรูปแบบใหม่ ๆ

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล

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

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

พิจารณาจากการนำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติแล้วไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาเพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน และเคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ และไม่เคยได้รับการร้องเรียน
- (2) เป็นผลงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ
- (3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ อย่างน้อย 3 หน่วยงาน เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน โดยมีเจตนารมณ์เพื่อผลักดันให้หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ ลดขอบเขตอำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย
 - (1.1) ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ) โดยต้องระบุว่าส่วนราชการใดเป็นผู้ริเริ่ม (ตัวการ)
 - (1.2) หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น
- (2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
- (3) มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ
- (4) เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (5) มีแผนการดำเนินการร่วมกันตั้งแต่เริ่มโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ในการให้บริการประชาชน โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ต้องมีผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างชัดเจนในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่
 - (1.1) การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้ แล้วทำให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ
 - (1.2) การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้ แล้วทำให้เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือ
 - (1.3) มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์
 - (2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
 - (3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
 - (4) นวัตกรรมบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
- * หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ โดยมีเจตนารมณ์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาคุณภาพการบริการที่ตอบสนองและทันต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- (2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หรือรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

พิจารณาจากการดำเนินการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555)

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่ง ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- (2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน
- (3) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนง โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี จนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558



1. เกณฑ์การประเมินรางวัลภาพรวม/บูรณาการ/นวัตกรรม/พัฒนาบริการ

การพิจารณารางวัล ได้แบ่งการประเมินเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)

ส่วนที่ 2 พิจารณาผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (400 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัลภาพรวมฯ	รางวัลบูรณาการฯ	รางวัลนวัตกรรมฯ	รางวัลพัฒนาบริการฯ
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)				
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	✓	✓	✓	✓
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓
3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน/ร่วมกัน	-	✓	-	-
4) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการให้บริการ	-	✓	-	-
5) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	✓	✓	✓	✓
6) การเสนอแนวคิดใหม่	-	-	✓	✓
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)				
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)	✓	✓	✓	✓
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ)	✓	✓	✓	✓
3) มิติด้านความคุ้มค่า (การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/ผลผลิตการให้บริการของหน่วยงาน/ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม)	✓	✓	✓	✓
4) มิติการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ (ความต่อเนื่องในการส่งสมัครรับรางวัลภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณชนความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอรับรางวัล)	✓	✓	✓	✓

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนเพิ่มเติม

ผลงานพัฒนาการให้บริการมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย จะได้รับคะแนนในส่วนที่ 1 เพิ่มเติมจากคะแนนที่ได้รับอีก 50 คะแนน ในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) บูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการได้ในสถานที่เดียว
- 2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- 3) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 4) การพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- 5) ผลการดำเนินงานสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

2. เกณฑ์การประเมินรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.1 ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล

2.2 ต้องมีผลการดำเนินการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ

(1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่า
กระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล

(2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคย
ได้รับรางวัล

2.3 ต้องแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้นได้

ประเภทรางวัล	ระดับ
1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม	ระดับยอดเยี่ยม
6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	ไม่มีระดับ

ข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภท

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

✓ **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 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 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

ระดับรางวัล : ข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภท (ต่อ)

3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

✓ **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

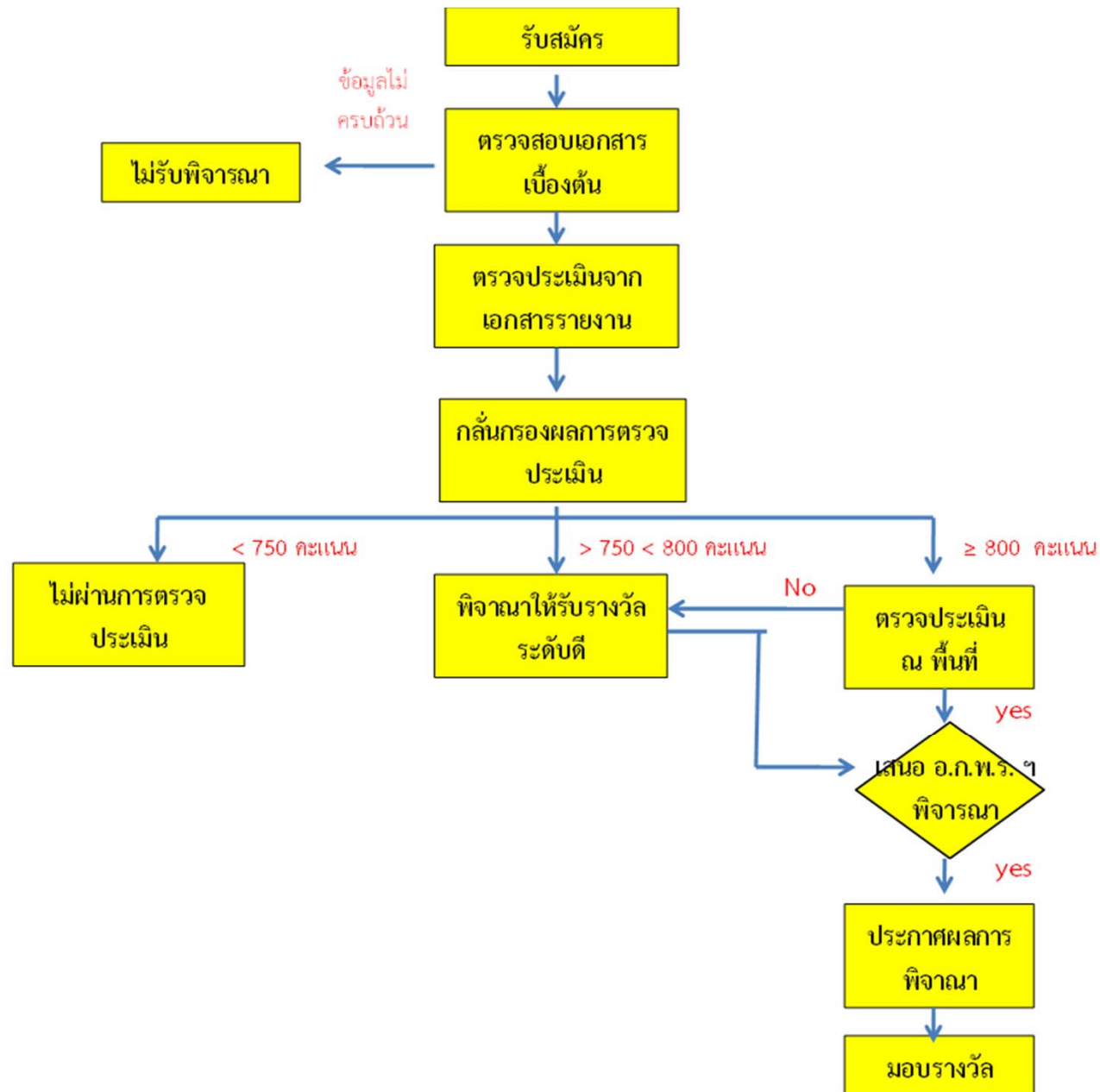
✓ **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

✓ **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

✓ **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

กระบวนการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558



คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการ ระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

- ✓ จัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ✓ หนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน
- ✓ ไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด

แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558



ประเภทรางวัล	แบบฟอร์มที่ต้อกรอก
1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
5. รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	
- กรณีหน่วยงานเสนอผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 4
- กรณีหน่วยงานแจ้งความจำนงเพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 5

แบบฟอร์มที่ 1	แบบฟอร์มที่ 2	แบบฟอร์มที่ 3	แบบฟอร์มที่ 4	แบบฟอร์มที่ 5
ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	แบบประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ	แบบรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ	แบบแจ้งความจำนงสมัครรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

การตอบคำถาม 10 ข้อ

กลุ่มคำถาม	คำถาม
A : Problem Analysis	1. ปัญหาคืออะไร
B : Strategic Approach	2. ใครเกี่ยวข้องบ้าง 3. โครงการคืออะไร 4. กลยุทธ์คืออะไร
C : Execution & Implementation	5. ทรัพยากรที่ใช้มีอะไรบ้าง 6. ขั้นตอนการดำเนินงาน 7. ปัญหาอะไรบ้าง แก้ปัญหาได้อย่างไร
D : Impact & Sustainability	8. ผลลัพธ์คืออะไร 9. สร้างความยั่งยืน หรือขยายผลอย่างไร 10. บทเรียนที่ได้รับคืออะไร

ประเด็นพิจารณาสำคัญ

1. คุณประโยชน์หรือคุณค่าที่โครงการได้ส่งมอบให้กับประชาชน สังคม
กลุ่มเป้าหมาย
2. ความสอดคล้อง เชื่อมโยงของคำตอบทุกข้อ
3. ความยั่งยืนของแนวทางใหม่ และการขยายผล

ประเด็นการตอบคำถาม 10 ข้อ

คำถาม	คำอธิบาย
1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิม ก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง	อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ดำเนินการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ	ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการ ให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กรเอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ	อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่ ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)
4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบความสำเร็จ	สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

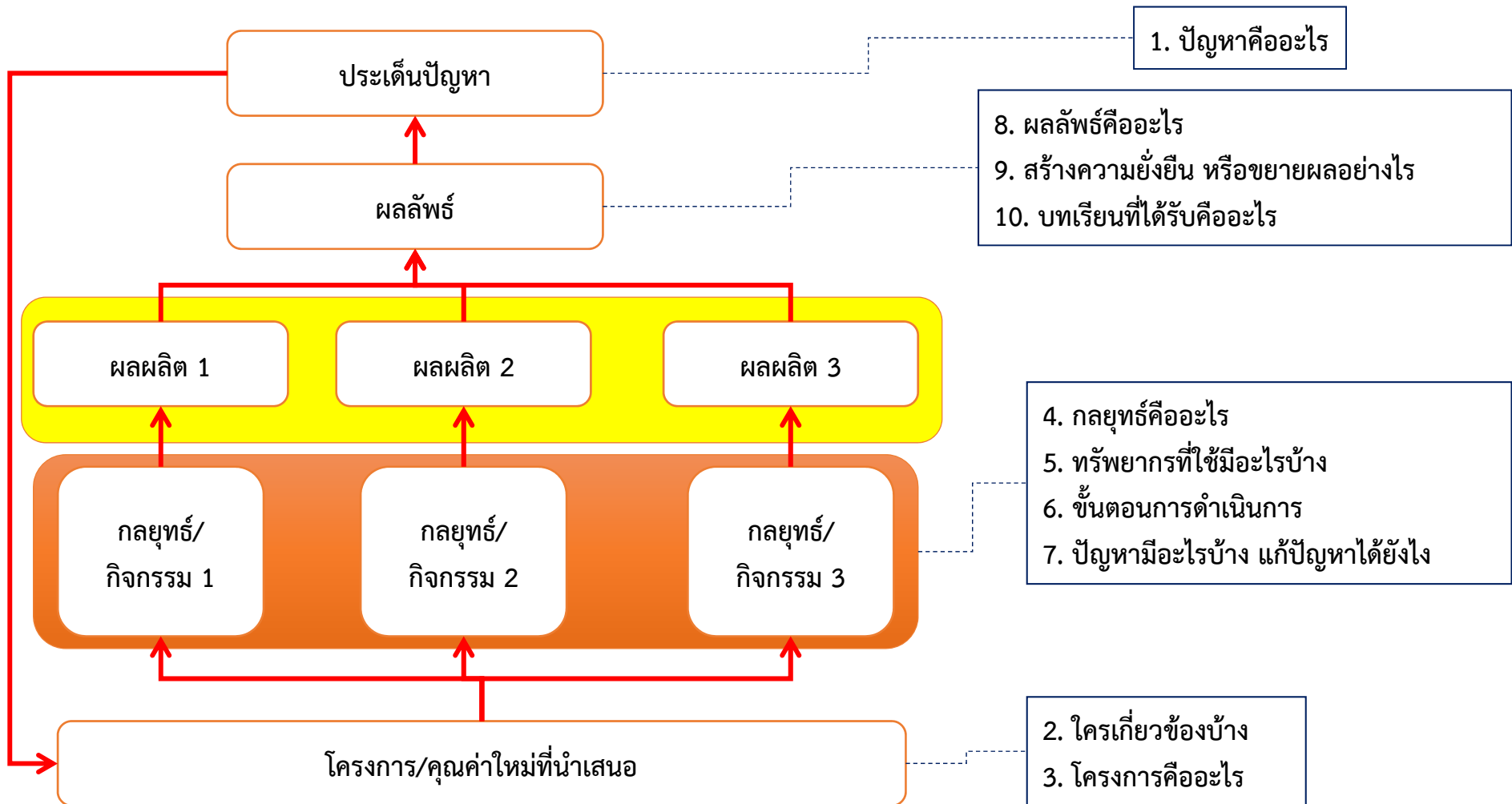
ประเด็นการตอบคำถาม 10 ข้อ (ต่อ)

คำถาม	คำอธิบาย
5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ	ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการและ อธิบายวิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ	<p>6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนการพัฒนา (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)</p> <p>6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)</p> <p>6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)</p>
7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ	ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

ประเด็นการตอบคำถาม 10 ข้อ (ต่อ)

คำถาม	คำอธิบาย
8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ	อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือผู้ได้รับประโยชน์ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)
9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ	อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น อธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการคืออะไร	อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

ความเชื่อมโยง สอดคล้องของการตอบคำถาม 10 ข้อ



แนวคิดทั่วไป

- ร่างคำตอบแต่ละข้อก่อน โดยกำหนดประเด็นสำคัญ ๆ ให้ครบ (อาจเขียนเป็นข้อ ๆ) แล้วค่อยนำมาเรียบเรียงเป็นบทความ
- ใช้ตัวเลขเชิงสถิติสนับสนุนการอธิบาย แต่อย่าใช้มากเกินไป
- อธิบายในมิติของประชาชน ผู้รับบริการ มากกว่ามิติของภาครัฐ
- ใช้ภาษาง่ายๆ
- แสดงให้เห็นว่าแนวทางการปรับปรุงที่เสนอมีผลกระทบต่อกลุ่มประชาชนจำนวนมาก
- ไม่จำเป็นต้องเขียนให้ครบจำนวนคำตามที่กำหนดไว้
- อย่าเขียนประเด็นเดิมซ้ำไปซ้ำมา
- แสดงให้เห็นชัดว่าแนวทางการปรับปรุงที่เสนอ จะมีความยั่งยืนในระยะยาว และขยายผลไปยังส่วนอื่นได้
- แสดงตัวเลขข้อเท็จจริงจะมีน้ำหนักมากกว่าใช้ความคิดเห็นส่วนตัว

ตัวอย่างผลงานรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร

สนง.คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

- ✓ มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ
- ✓ ผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ✓ ผลงานเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน

นักเรียนในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร เป็นกลุ่มที่มีการตกหล่นที่ขาดโอกาสทางการศึกษา จากข้อจำกัดเรื่องความยากจนและการเดินทางไปกลับ การจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร เป็นการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพชุมชน เพื่อให้ตอบสนองต่อข้อจำกัดและสร้างทางเลือกในการศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น มุ่งเน้นการประกอบอาชีพ และพัฒนาทักษะการชีวิต จึงเข้ามาแทนที่วิชาการบางวิชาที่มีความจำเป็นน้อยในชีวิตประจำวัน การเลือกการเรียนการสอนให้เหมาะกับพื้นที่ สร้างรายได้ในระหว่างเรียน การจัดที่พักแบบประจำในโรงเรียน การสอนทวิภาษา คือ ภาษาไทย และ ภาษาชนเผ่า การสอนแบบคละชั้น การจัดห้องเรียนเคลื่อนที่ ปัจจุบันรูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าวได้ขยายผลไปถึง 2,145 โรงเรียน เป็นการสร้างโอกาสทางการเพื่อสร้างอนาคตให้กับเยาวชนในถิ่นทุรกันดารอย่างแท้จริง



ตัวอย่างผลงานรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียมในประเทศไทย

สถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์

- ☑ เป็นการพัฒนาบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน
- ☑ มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
- ☑ มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ
- ☑ เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☑ มีแผนการดำเนินการร่วมกันตั้งแต่เริ่มโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

เป็นการให้บริการรากฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาสให้มีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างหลายหน่วยงาน อาทิ กระทรวงวิทยาศาสตร์ : ศึกษาวิจัยออกแบบและผลิตรากฟันเทียม สถาบันทันตกรรม : บริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการรากฟันเทียม โดยประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ โรงพยาบาลในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม คณะทันตแพทย์จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสภากาชาดไทย รวมสถานบริการทั้งสิ้น 117 แห่ง ภาคเอกชน : ผลิตรากฟันเทียม อบต./อบจ. : ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้สูงอายุ นำไปให้บริการฟรีแก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส และได้มีการวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของคนไทย และใช้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการอบรมบุคลากรทันตแพทย์ทั่วประเทศ ให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้รากฟันเทียม โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรักษาโดยใช้รากฟันเทียมในปัจจุบันมีราคาที่ถูกลง เนื่องจากรากฟันเทียมเป็นวัสดุทางการแพทย์ที่ผลิตได้ในประเทศไทยเอง



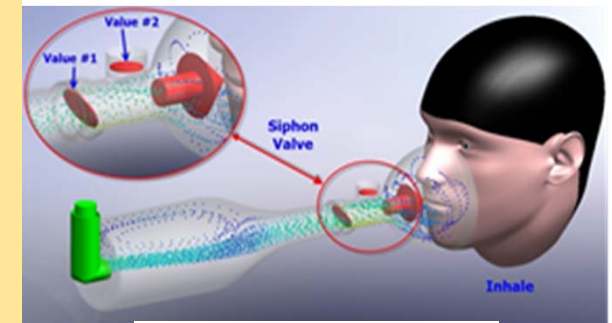
ตัวอย่างผลงานนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

อุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่สามารถประดิษฐ์ได้ด้วยตนเอง
(DIY SPACER)

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ☑ เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่
- ☑ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
- ☑ มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- ☑ เป็นนวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

ปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยโรคหืดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่พบในเด็กและผู้สูงอายุซึ่งต้องใช้
ใช้อุปกรณ์พ่นยา :ซึ่งอุปกรณ์ที่มีขายอยู่ในปัจจุบันมีราคาค่อนข้างแพงและต้องนำเข้าจาก
ต่างประเทศ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงได้ริเริ่มทำ spacer ขึ้นมาโดยใช้
อุปกรณ์ที่หาได้ง่ายตามครัวเรือนและท้องตลาด เช่น ขวดน้ำ ไสฟอนปั๊ม เป็นต้น หลังจากนั้น
จึงได้นำไปใช้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์และใกล้เคียง ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวจะช่วย
ให้ผู้ป่วยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลด้วยอาการหืดกำเริบ เป็นการลดค่าใช้จ่ายและเศรษฐกิจของ
ครอบครัว อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้นจากนวัตกรรม DIY
Spacer ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ปัจจุบันได้พัฒนามาเป็น
DIY Spacer ที่หน่วยงานโครงการฝึกอบรมให้แก่เครือข่าย และมีการประดิษฐ์ DIY Spacer
แจกฟรีให้แก่ผู้ป่วยโรคหอบหืดทั่วประเทศ โดยมีเหล่าจิตอาสาจากหน่วยงานต่างๆรวมตัวกัน
และช่วยผลิต เพื่อเดินสายแจกจ่าย และยังสามารถมีงานออกบูชิต่างๆ เพื่อเผยแพร่
นวัตกรรมชิ้นนี้ ให้เป็นที่รู้จัก และใช้อย่างแพร่หลาย



ตัวอย่างผลงานการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

Mobile pap smear เคลื่อนที่สู่ชุมชน

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

- ✓ เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- ✓ มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ✓ ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

เนื่องจากปัจจุบันจำนวนของผู้ป่วยที่เป็นโรคมะเร็งปากมดลูกชาวมุสลิมมีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ และหลักปฏิบัติในศาสนาอิสลามมีความเคร่งครัด รพ.ตากใบได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงอำนวยความสะดวกโดยจัดหน่วยเคลื่อนที่ทำงานเชิงรุก ด้วยการนำmobile pap smear ประกอบด้วยเตียง mobile, โคมไฟ mobile, เก้าอี้ mobile, ม่าน กางเกงตรวจ มะเร็งปากมดลูก อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ตรวจมะเร็งปากมดลูก ลงไปยังพื้นที่ และยังมีการอาศัยความร่วมมือมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้นำความคิด เพื่อป้องกันการเกิด มะเร็งปากมดลูกในกลุ่มสตรีที่นับถือศาสนาอิสลาม และสร้างความตระหนักให้สตรีทุกคนมีความเข้าใจ สร้างความเข้าใจกับชุมชนให้รับรู้ปัญหาของการละเลย และประโยชน์ของการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ซึ่งจะส่งผลต่อสตรีมุสลิมให้มีการเดินทางมารับบริการเพิ่มมากขึ้น สามารถลดระยะเวลาการให้บริการ การเดินทาง และค่าใช้จ่าย และที่สำคัญ คือ อัตราการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกรายใหม่เพิ่มขึ้น สามารถแก้ไขปัญหากลุ่มสตรีมุสลิมของโรคมะเร็งปากมดลูกได้



ปฏิทินการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558



วัน เดือน ปี	กิจกรรม
ธันวาคม 2557 – 13 กุมภาพันธ์ 2558	ประกาศรับสมัคร
16 กุมภาพันธ์ – 20 มีนาคม 2558	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
23 – 31 มีนาคม 2558	คณะกรรมการกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัล
เมษายน 2558	เสนอผลการกลั่นกรองรางวัลต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
24 เมษายน 2558	แจ้งผลการประเมินรอบแรก
11 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2558	ตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
กรกฎาคม 2558	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
31 กรกฎาคม 2558	ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลฯ
สิงหาคม 2558	พิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558

* กำหนดการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม



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

www.opdc.go.th