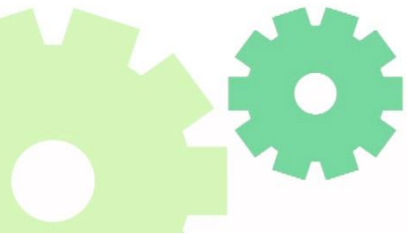
เกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558

Thailand Public Service Awards



ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง	สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง	เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีผลการทำงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง กระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

คำนำ

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

ในปี พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและสร้างความเข้าใจในการเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัล สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ปรับปรุงเกณฑ์การสมัครขอรับรางวัลในบางประเภทให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นปีแรกที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะพิจารณามอบรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องให้แก่หน่วยงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นในประเภทต่าง ๆ ที่ยังคงมีการดำเนินการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานไว้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

สารบัญ

หน้า

บทนำ 5

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ประเภทรางวัล 7

การมอบรางวัล 9

เกณฑ์การประเมินรางวัล 9

เกณฑ์การให้คะแนน 11

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล 13

การสมัครขอรับรางวัล 14

กระบวนการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ 15

ภาคผนวก

1. แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ 18

1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ 22

1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ 26

1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ 30

2. แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ 35

แบบฟอร์มที่ 2 แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น 37

แบบฟอร์มที่ 3 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ 42

แบบฟอร์มที่ 4 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง) 48

แบบฟอร์มที่ 5 แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง 51

3. ตัวอย่างผลงานบริการ

3.1 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ 54

3.2 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ 58

3.3 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ 62

3.4 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ 65

บทนำ

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

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

1. มาตรการภาคบังคับ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 รักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการ โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน
2. มาตรการสมัครใจ คณะกรรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อมอบ “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” แก่หน่วยงานของรัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้ส่งผลงานเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวแล้ว 8 หน่วยงาน ได้แก่

- ปี พ.ศ. 2550 โรงพยาบาลยโสธร ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2554 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ และกรมชลประทานได้รับรางวัลรองชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2555 กรมชลประทาน ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ

- ปี พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ได้รับรางวัลชนะเลิศ
- ปี พ.ศ. 2557 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 กรมควบคุมโรค และโรงพยาบาลขอนแก่น ได้รับรางวัลชนะเลิศ

ดังนั้น การได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จึงเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ที่สำคัญแสดงให้เห็นว่าผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากการนำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติแล้วไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาเพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเจตนารมย์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน และเคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ และไม่เคยได้รับการร้องเรียน

(2) เป็นผลงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ

(3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ อย่างน้อย 3 หน่วยงาน เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน โดยมีเจตนารมย์เพื่อผลักดันให้หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ ลดขอบเขตอำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย

(1.1) ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ) โดยต้องระบุว่าส่วนราชการใดเป็นผู้ริเริ่ม (ตัวการ)

(1.2) หน่วยงานของรัฐอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น

(2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน

(3) มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ

(4) เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(5) มีแผนการดำเนินการร่วมกันตั้งแต่เริ่มโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยมีเจตนารมย์เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ต้องมีผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างชัดเจนในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่

(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) นวัตกรรมการบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

** หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน*

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ โดยมีเจตนารมย์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาคุณภาพการบริการที่ตอบสนองและทันต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

* สามารถตรวจสอบรายชื่อผลงานที่เคยได้รับรางวัลได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และรายละเอียดผลงานในหนังสือ Best Practices

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หรือรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

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

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่งใน 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

การมอบรางวัล

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

เกณฑ์การประเมินรางวัล

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาซึ่งมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกันในแต่ละประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา 4 มิติ ดังนี้

1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
3) มิติด้านความคุ้มค่า
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนเพิ่มเติม

ผลงานพัฒนาการให้บริการมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย จะได้รับคะแนนในส่วนที่ 1 เพิ่มเติมจากคะแนนที่ได้รับอีก 50 คะแนน ในประเด็นดังต่อไปนี้

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

ตารางแสดงรายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 ในส่วนที่ 1 ของแต่ละประเภทรางวัล

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 *(ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)*	✓	✓	✓	✓
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ *(การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ)*	✓	✓	✓	✓

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัลภาพรวมฯ	รางวัลบูรณาการฯ	รางวัลนวัตกรรมฯ	รางวัลพัฒนาบริการฯ
3) มิติด้านความคุ้มค่า *(การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน/ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม)*	✓	✓	✓	✓
4) มิติการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ (ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล/*ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ/ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล)*	✓	✓	✓	✓

2. เกณฑ์การประเมินรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.1 ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล

2.2 ต้องมีผลการดำเนินการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ

(1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่ากระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล

(2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล

2.3 ต้องแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้นได้

เกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	**600**
1.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	200
1.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	200
1.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	200
2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	**600**
2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	100
2.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
2.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน	150
2.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	100
2.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ	100

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	**600**
3.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	150
3.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
3.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	150
3.4) การเสนอแนวคิดใหม่	150
4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	**600**
4.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	150
4.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	150
4.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	150
4.4) การเสนอแนวคิดใหม่	150

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)

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

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

- **ระดับรางวัลที่มอบ**

ระดับยอดเยี่ยม หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมการบริการ หรือด้านการพัฒนาการบริการ

ระดับดีเด่น หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

ระดับดี หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

- **ข้อกำหนดของแต่ละประเภทรางวัล**

ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 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

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

การสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ โดยจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด และหนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด

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

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน (ภาพที่ 1)

ขั้นตอนที่ 1 : การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากส่วนราชการจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน (Independent Review)

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

ขั้นตอนที่ 3 : การกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน (Consensus Review)

เป็นการพิจารณาผลการตรวจประเมิน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นที่ 1 โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ หากกระบวนงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน **จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลในระดับดี** สำหรับกระบวนงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนนขึ้นไป จะอยู่ในเกณฑ์ได้รับรางวัลระดับดีเด่น และได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมิน สำหรับผลงานที่มีคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น

ขั้นตอนที่ 5 : เสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชนอนุมัติรางวัล

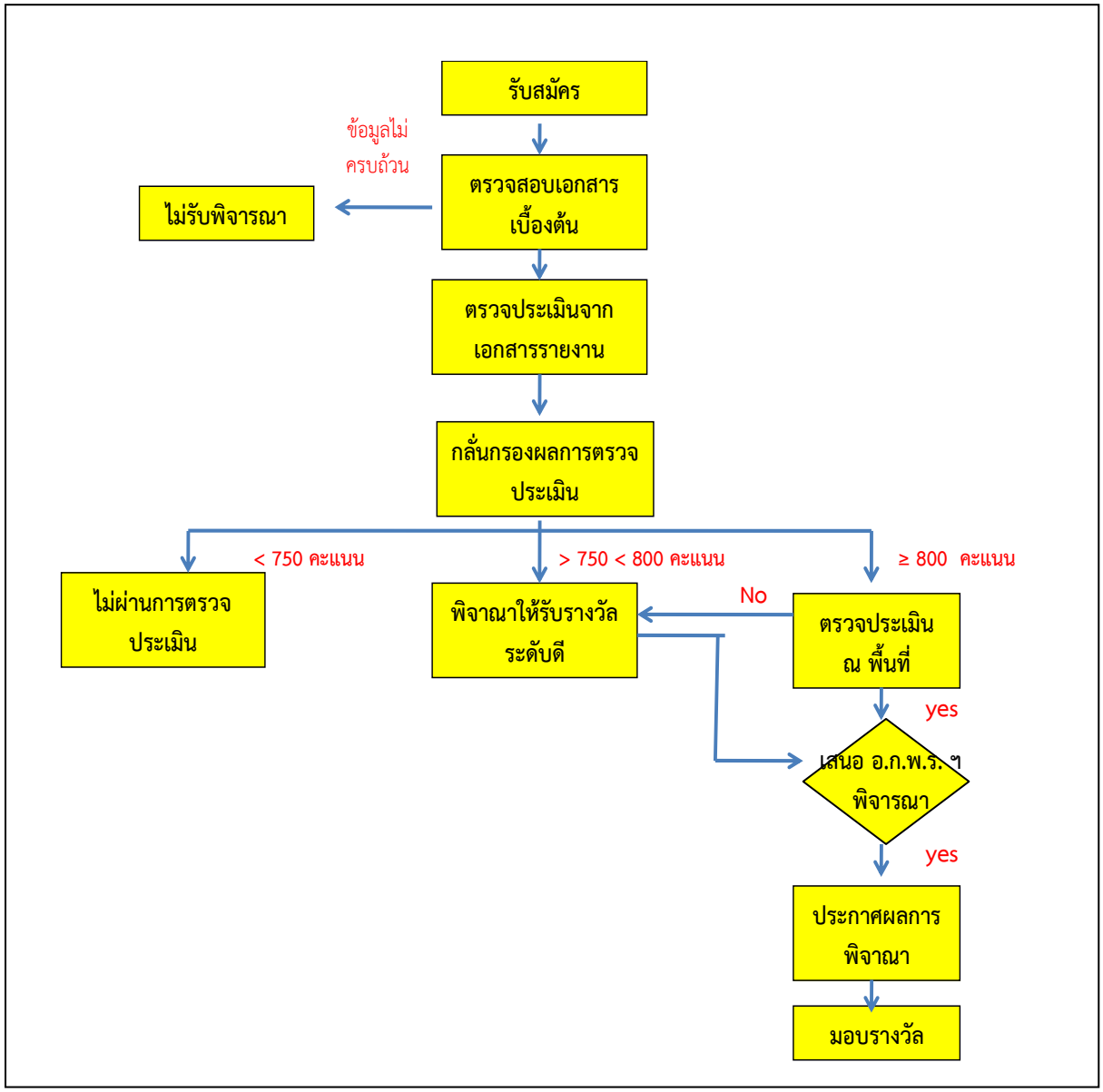
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชน เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ



ภาพที่ 1 กระบวนการตัดสินรางวัลและมอบรางวัล

ภาคผนวก 1 แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ

1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

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

3. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	**200**	**50**	**50**	**50**	**50**
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตบริการ และส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ	มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)					
1. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	**100**				
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง					
2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	**100**	**40**	**30**	**30**	
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	
3. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	**100**	**40**	**30**	**30**	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม	

4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ					
คะแนน	**100**	**30**	**40**	**30**	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
2. แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)					
1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	**100**	**50**	**50**		
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ประชาชนจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน		
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	**150**	**40**	**40**	**40**	**30**
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบติดตามประเมินผล	มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง
3. การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน					
คะแนน	**150**	**100**	**50**		
การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน		มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ/กำหนดนโยบาย/ดำเนินการให้บริการ/หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา	มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ		

4. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	**100**	**30**	**30**	**40**	
การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มีจิตบริการ และส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	
5. การเข้าถึงบริการและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ					
คะแนน	**100**	**60**	**40**		
การเข้าถึงบริการและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ		มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันในการพัฒนาบริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีระบบติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทำงานแทนกัน	ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ กลุ่มสตรี ผู้สูงอายุ เยาวชน ชนกลุ่มน้อย เป็นต้น		
2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)					
1. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	**100**				
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง					

2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	100	40	30	30	
คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	
3. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	100	40	30	30	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม	
4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ					
คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

1. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
2. แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

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

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

4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ					
คะแนน	100	30	40	30	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

1. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
2. แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

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

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

4. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ					
คะแนน	**100**	**30**	**40**	**30**	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ		ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	

หมายเหตุ

1. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
2. แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มที่ 2 แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

แบบฟอร์มที่ 3 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์มที่ 4 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)

แบบฟอร์มที่ 5 แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์มที่ 1
ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

(Thailand Public Service Awards)

ประเภท ☐ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง .....

สำนัก/กอง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

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

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 2
แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ หรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
- ☐ เป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ (มีการเผยแพร่ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ)
- ☐ เป็นผลงานที่ไม่เคยได้รับการร้องเรียน
- ☐ เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน
- ☐ เป็นผลงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยงานบริการทั่วประเทศ
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่มีการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ) และหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น
- ☐ เป็นผลงานที่มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
- ☐ เป็นผลงานที่มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่มีแผนการดำเนินการร่วมกันตั้งแต่เริ่มโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้ แล้วทำให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้ แล้วทำให้เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่
- ☐ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- ☐ เป็นผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
- ☐ เป็นผลงานสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ที่ไม่เคยมีในเมืองไทยมาก่อน
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่พัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- ☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ ผลงานไม่เป็นรูปแบบเช่นเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว
- ☐ เป็นผลงานที่มีการพัฒนาบริการต่อยอดจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มที่ 3

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์มบทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล : .....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

สรุปผลงานโดยย่อ :

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

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

1.2 แนวทางในการปรับปรุงบริการ

1.3 สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5 จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป—

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

(ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการและอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา
(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนการพัฒนา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

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

6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ
(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ)
(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

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

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ
(อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

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

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)
(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

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

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือผู้ได้รับประโยชน์) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และอธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 4
แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
(กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)

<u>เงื่อนไขการสมัครรางวัล</u>

- ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี
- ต้องมีคุณภาพการให้บริการไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล
- ต้องมีผลการดำเนินงานย้อนหลังต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ชื่อผลงาน : .....

ประเภทรางวัลที่ได้รับ (ระดับดีเด่น).....

1. สรุปสาระสำคัญของผลงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(อธิบายให้เห็นถึงลักษณะของกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานความสำเร็จที่เคยได้รับรางวัล อาทิ ขั้นตอน ระยะเวลา ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน เป็นต้น (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. สรุปผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

(นำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

3. ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการ และผลการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นได้ว่าการให้บริการยังคงมีประสิทธิภาพและไม่ต่ำไปกว่าการให้บริการตามที่เคยได้รับรางวัล) (ความยาวไม่เกิน 500 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)
(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

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

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือผู้ได้รับประโยชน์) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

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

6. ทิศทางในการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้น

(อธิบายถึงข้อเสนอ/แนวคิด/แผนการในการดำเนินการที่จะส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการมีแนวโน้มดีขึ้นได้)
(ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

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

แบบฟอร์มที่ 5
แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

<u>เงื่อนไขการสมัคร</u>

- ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น
- ต้องแจ้งความจำนงเพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี

แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

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

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

(หน่วยงานต้องแจ้งความจำนงไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยแสดงผลการดำเนินงานรักษามาตรฐานการให้บริการที่ผ่านมาต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ)

1. สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

(อธิบายวิธีการดำเนินการเพื่อให้สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องพร้อมกับแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

2. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

3. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

4. แผนการดำเนินงานในปีต่อไป (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

ภาคผนวก 3 ตัวอย่างผลงานบริการ

3.1 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

3.2 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

3.3 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

3.4 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

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

การขาดโอกาสในการศึกษา...ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม

ปัญหาประชากรวัยเรียนในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร มีการคมนาคมยากลำบาก ส่วนใหญ่มีถิ่นอาศัยตามแนวชายแดนภาคเหนือและภาคตะวันตกรวม 20 จังหวัด เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ ชนกลุ่มน้อย ที่มีความแตกต่างด้านภาษา ความเชื่อทางวัฒนธรรม ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีฐานะยากจนและให้ความสำคัญกับการหาเลี้ยงชีพมากกว่าการส่งเสริมให้บุตรหลานได้รับการศึกษา ที่ผ่านมาพบว่าการที่หน่วยงานภาครัฐเข้าไปดูแลได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ประชากรกลุ่มดังกล่าวเกิดการตกหล่น ไม่ได้เข้าเรียน ออกกลางคัน และไม่ได้ศึกษาต่อ ส่งผลให้เกิดความล่อแหลมต่อปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ความยากจน การขาดความรู้ทักษะในการเพาะปลูกที่เหมาะสม การขาดความรู้และทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต การบุกรุกพื้นที่ป่า การทำลายสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่เป็นป่าต้นน้ำ ปัญหาสุขภาพอนามัย แรงงานไร้ฝีมือ การค้ามนุษย์ และความมั่นคงตามแนวชายแดน ก่อให้เกิดความสูญเสียด้านเศรษฐกิจและก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมากมาย

สร้างโอกาส...สร้างอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดและการส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่ประชากรวัยเรียนทุกคน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวดที่ 2 ว่าด้วยสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา ที่กำหนดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย รวมทั้งเด็กด้อยโอกาสที่ต้องจัดให้มีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตระหนักถึงความสำคัญของสภาพปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร ปีงบประมาณ 2551-2554 เพื่อให้ประชากรวัยเรียนได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ โดยมีเป้าหมายสำคัญ 3 ประการ คือ การส่งเสริมประชากรวัยเรียนได้ มีโอกาสเข้าเรียน การลดอัตราการออกกลางคัน และการเพิ่มอัตราการเรียนต่อจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามเป้าหมาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงจัดให้มีการศึกษาในรูปแบบต่างๆ 8 รูปแบบตามความเหมาะสมในบริบทของแต่ละพื้นที่ ได้แก่

1) การจัดการศึกษาแบบที่พักนอน มีการสร้างที่พักนอนในโรงเรียนตลอดจนการจัดให้มีอาหารเช้าและอาหารเย็นสำหรับนักเรียนที่อยู่ในพื้นที่การคมนาคมไม่สะดวก ไม่สามารถเดินทางไป-กลับ โรงเรียนได้

2) การจัดการศึกษาแบบห้องเรียนเคลื่อนที่ เป็นการนำครูและอุปกรณ์การเรียนเข้าไปหาประชากรวัยเรียนในพื้นที่สูง ยากลำบากแก่การเดินทางมาเรียนที่โรงเรียน โดยใช้สถานที่ของชุมชนเป็นห้องเรียนสำหรับจัดการเรียนการสอน

3) การจัดการการศึกษาแบบส่งเสริมอาชีพและทักษะชีวิต มีการสำรวจอาชีพและแหล่งรายได้ของชุมชนท้องถิ่น และพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโดยสอดแทรกวิชาชีพที่สอดคล้องกับท้องถิ่นนั้นๆ

4) การจัดการศึกษาแบบตามแนวภูมิสังคม มีการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนสภาพภูมิสังคมของโรงเรียน เช่น ที่ตั้ง ประเพณี วัฒนธรรม แหล่งรายได้และอาชีพ เพื่อทำการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสภาพภูมิสังคม

5) การจัดการศึกษาแบบคละชั้น เป็นการจัดการเรียนรู้สำหรับโรงเรียนขนาดเล็กที่มีครูไม่ครบชั้น โดยนำเอานักเรียนที่มีอายุและระดับชั้นที่ใกล้เคียงกันมาเรียนรวมกัน โดยมีการบูรณาการหลักสูตร สื่อการเรียนการสอน และเทคโนโลยีทางการศึกษา

6) การจัดการศึกษาแบบโรงเรียนเขตพื้นที่และศูนย์เครือข่าย เป็นการปรับบทบาทของเขตพื้นที่การศึกษาจากเดิมที่ทำหน้าที่เฉพาะการกำหนดนโยบาย มาเป็นหน่วยบริการการเรียน โดยมีการจัดการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน

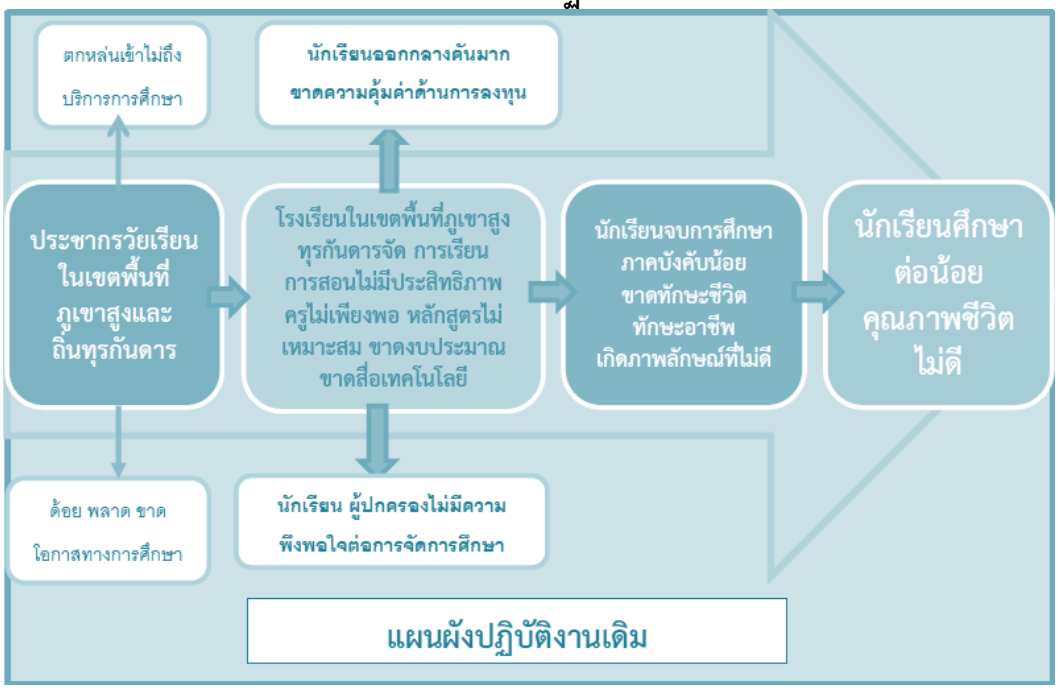
7) การจัดการศึกษาแบบ 1 โรงเรียน 3 ระบบ เป็นการจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัยในโรงเรียนเดียว เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกรับบริการการศึกษาที่เหมาะสมกับข้อจำกัดของตน

8) การจัดการศึกษาแบบทวิภาษา เป็นการจัดการเรียนรู้ภาษาไทยร่วมกับการใช้ภาษาประจำถิ่น เพื่อให้นักเรียนที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแรกสามารถเรียนรู้ภาษาไทยได้อย่างมีคุณภาพ พร้อมๆ กับมีความภาคภูมิใจในวิถีวัฒนธรรม อัตลักษณ์ และประเพณีของตน

นอกจากนี้โครงการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร ยังทำให้เกิดการทำงานในลักษณะพหุเครือข่าย ได้แก่ 1) ภาคประชาชน เช่น ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น คณะกรรมการสถานศึกษา สถาบันศาสนา ชมรมนักการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร ฯลฯ 2) ภาครัฐ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สถานีตำรวจภูธร กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน ฯลฯ 3) ภาคเอกชน เช่น องค์กร UNICEF มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย องค์กร PLAN มูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจนฯ (CCF) มูลนิธิเกื้อฝันเด็ก มูลนิธิภาษาศาสตร์ประยุกต์ มูลนิธิสตรีออสเตรเลีย-นิวซีแลนด์ในประเทศไทย สถานประกอบการ ฯลฯ และ 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แผนผังเปรียบเทียบระบบการปฏิบัติงานเดิมและระบบการปฏิบัติงานใหม่

แผนผังระบบการปฏิบัติงานเดิม



แผนผังระบบการปฏิบัติงานใหม่

จากต้นแบบสู่การขยายผลเพื่อความยั่งยืน

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดาร ปัจจุบันมีการขยายผลไปยัง 2,145 โรงเรียน ในพื้นที่การศึกษาทั้งสิ้น 24 เขต โดยสามารถให้บริการสร้างโอกาสทางการศึกษาสำหรับนักเรียนในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดารจำนวนทั้งสิ้น 391,689 คน

ผลจากการดำเนินการได้ช่วยสร้างมาตรฐานการบริการทางการศึกษา และเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนด้อยโอกาสในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศส่งผลให้ประชากรวัยเรียนในเขตพื้นที่ภูเขาสูงและถิ่นทุรกันดารทุกคน ได้รับโอกาสทางการศึกษา ลดความเหลื่อมล้ำในโอกาสทางการศึกษา ลดปัญหาการออกกลางคัน และเพิ่มอัตราการเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งช่วยให้ชุมชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีรายได้ในขณะเรียนจากการพัฒนาทักษะอาชีพ ชุมชนมีความเข้มแข็ง มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนวัฒนธรรม ประเพณี เกิดการพัฒนาโรงเรียนของชุมชน ซึ่งเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและชุมชนในการใช้ทรัพยากรและการบริหารจัดการข้อจำกัดต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

“ความงอกงามแห่งเมล็ดพันธุ์ อันเกิดจากความทุ่มเทเสียสละของครูบนภูเขาสูง

กำลังเบ่งบานในหลายพื้นที่ของประเทศไทย”

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียมในประเทศไทย

สถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์

“ปัญหาการสูญเสียฟันทั้งปากในผู้สูงอายุนับเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่ง เมื่อผู้สูงอายุไม่สามารถรับประทานอาหารได้ตามปกติ ร่างกายขาดทั้งปริมาณและสารอาหารที่จำเป็น ส่งผลให้สุขภาพร่างกายอ่อนแอ ขาดความสุขในการดำรงชีวิต การใส่รากฟันเทียมเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การฝังรากฟันเทียมเป็นเทคโนโลยีทางการแพทย์ระดับสูง ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงมากเพราะต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ทำให้ผู้ยากไร้แทบไม่มีโอกาสเข้าถึงบริการสุขภาพด้านนี้...การพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียมในประเทศไทยจึงเกิดขึ้น”

สุขภาพฟันกับปัญหาสุขภาพผู้สูงอายุ

เมื่อครั้งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รับการถวายการรักษารากฟันเทียมจากคณะทันตแพทย์ทรงพบว่ามีประสิทธิภาพการใช้งานได้ดีมาก พระองค์ท่านจึงมีพระราชดำรัสว่า “สามสิบบาทรักษาได้หรือไม่” คณะทันตแพทย์จึงน้อมนำพระราชดำรัสมาเป็นแนวทางในการริเริ่ม “โครงการรากฟันเทียมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม พ.ศ. 2550” เพื่อให้ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสได้รับบริการฝังรากฟันเทียมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เนื่องจากสัดส่วนประชากรสูงอายุในประเทศไทยกำลังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และปัญหาการสูญเสียฟันทั้งปากในผู้สูงอายุนับเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่ง เมื่อผู้สูงอายุไม่สามารถรับประทานอาหารได้ตามปกติ ร่างกายขาดทั้งปริมาณและสารอาหารที่จำเป็น ส่งผลให้สุขภาพร่างกายอ่อนแอขาดความสุขในการดำรงชีวิต การแก้ไขปัญหาด้วยการใส่ฟันเทียมพบว่ายังไม่สามารถใช้งานได้ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมีปัญหาฟันเทียมชิ้นล่างหลวมหลุดง่ายเมื่อเคี้ยวอาหารหรือพูด วิธีการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพทำได้ด้วยการใส่รากฟันเทียมช่วยเสริมความแน่นโดยการฝังรากฟันเทียมจำนวน 2 ราก แต่การฝังรากฟันเทียมเป็นเทคโนโลยีทางการแพทย์ระดับสูง ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงมากเพราะต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ทำให้ผู้ยากไร้แทบไม่มีโอกาสเข้าถึงบริการสุขภาพด้านนี้

จุดเริ่มต้นการพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียม

สถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์ มีหน้าที่ในการศึกษาและพัฒนา องค์ความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ด้านทันตกรรม และจัดให้มีบริการเพื่อรองรับการส่งต่อผู้ป่วยระดับตติยภูมิด้านทันตกรรม

การพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียมในประเทศไทย เป็นการดำเนินการภายใต้ **“โครงการรากฟันเทียมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวา พ.ศ. 2550”** โดยความร่วมมือระหว่าง 2 กระทรวง คือกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวิทยาศาสตร์ได้ศึกษาวิจัยออกแบบและผลิตรากฟันเทียมไทยขึ้นในประเทศ ส่วนทางกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการฝังรากฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสจำนวน 10,000 รายโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2554

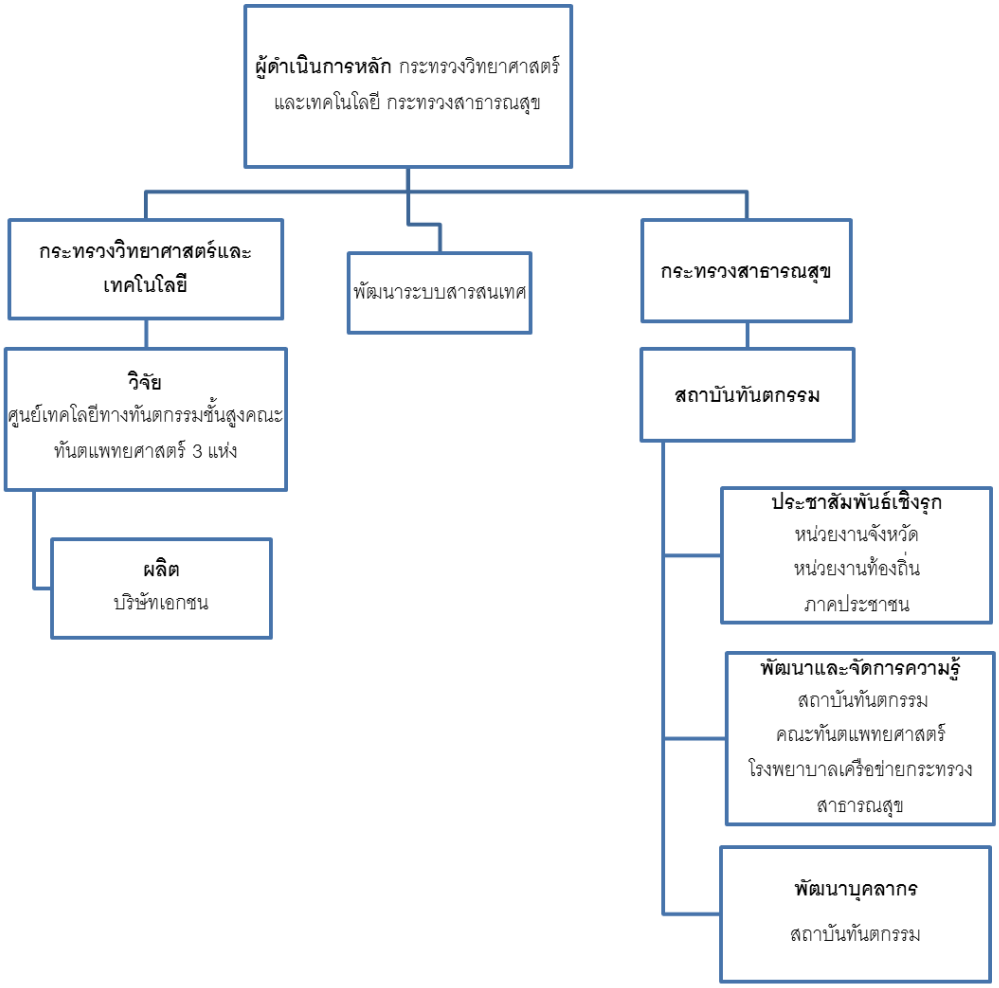
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีบทบาทหน้าที่หลักด้านการศึกษาวิจัยออกแบบและผลิตรากฟันเทียมและให้ความรู้ เริ่มต้นโดยศูนย์เทคโนโลยีทางทันตกรรมชั้นสูงร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติเป็นผู้วิจัยออกแบบรากฟันเทียมให้ใช้งานได้อย่างเหมาะสมกับคนไทย **ภายใต้โจทย์ว่าราคาต้นทุนการผลิตจะต้องต่ำเมื่อเทียบกับต่างประเทศ** จึงต้องทำการวิจัยหลายขั้นตอน ได้แก่ การทดสอบในสัตว์ และการทดลองในกลุ่มอาสาสมัครจนกระทั่งประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี จากผลสำเร็จของงานวิจัยจึงได้มีการผลิตเป็นจำนวนมากโดยว่าจ้างให้บริษัท พัฒนาวิทย์ จำกัด เป็นผู้ผลิต ซึ่งรากฟันเทียมของไทยที่คิดค้นพัฒนาขึ้นนั้นใช้วัสดุที่มีความปลอดภัย สามารถนำไปใช้งานได้จริง และได้คุณภาพมาตรฐานระดับสากลเทียบเท่ากับรากฟันเทียมที่นำเข้าจากต่างประเทศ โดยได้รับมาตรฐานตั้งแต่กระบวนการวิจัยและพัฒนา มาตรฐานกระบวนการผลิตในระดับนานาชาติหลายมาตรฐานด้วยกัน

กระทรวงสาธารณสุขรับช่วงต่อในด้านการบริหารจัดการเพื่อผลักดันให้ประชาชนเข้าถึงบริการรากฟันเทียม โดยสถาบันทันตกรรมรับหน้าที่หลักในการบริหารจัดการ ประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยโรงพยาบาลในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม คณะทันตแพทย์จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสภากาชาดไทย รวมสถานบริการทั้งสิ้น 117 แห่ง ให้มีการฝึกอบรม สอน และสาธิตให้แก่ทันตแพทย์และช่างทันตกรรม รวมทั้งการฝึกภาคปฏิบัติ มีระบบพี่เลี้ยงและติดตามนิเทศให้การสนับสนุนด้านวิชาการ มีการประชุมวิชาการการฝึกอบรมทันตแพทย์ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถในการนำเทคโนโลยีการฝังรากฟันเทียมบริการให้กับประชาชน

สำหรับงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการและประโยชน์ของการฝังรากฟันเทียมให้กับผู้สูงอายุ มีการดำเนินการโดยเผยแพร่ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุชุมชน โดยขอความร่วมมือจากอบต. อบจ. ทุกจังหวัด อสม. และชมรมผู้สูงอายุ เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์โครงการ มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ภายในโรงเรียน เพื่อให้ความรู้และชักชวนประชาชนในหมู่บ้าน

แผนผังระบบการปฏิบัติงานใหม่



การสร้างความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

ภายใต้เป้าหมายสูงสุด คือประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงานหลักผู้รับผิดชอบโครงการนี้คือ กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ และกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางทันตกรรมชั้นสูงร่วมกับคณะทันตแพทย์จาก 3 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมกันวิจัยรากฟันเทียมจากโลหะไทเทเนียม และมอบหมายให้บริษัทเอกชนเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายได้รับการรับรองจากมาตรฐานสากล โดยสถาบันทันตกรรมมีการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการ ร่วมกับกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ ได้พัฒนาวิชาการและบุคลากรให้มีความสามารถในการทำทันตกรรมรากฟันเทียม ศึกษาพัฒนาและประเมินผล ดำเนินงานด้านสนับสนุนและติดตามโครงการ การประชาสัมพันธ์ ประสานงานกับโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และสภากาชาดไทย รวมหน่วยบริการ 117 แห่งทั่วประเทศ อีกทั้งมีการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อต่างๆ ร่วมงานกับหน่วยงานจังหวัด ผู้บริหารโรงพยาบาล อบต. อบจ. อสม. และชมรมผู้สูงอายุเพื่อให้ข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้การบูรณาการมีเจตนารมย์เพื่อให้ภาคประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางทันตกรรมที่มีราคาสูงโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการสาธารณสุข

การพัฒนาระบบบริการรากฟันเทียมในประเทศไทย ทำให้ผู้สูงอายุและผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงการบริการทางทันตกรรมด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงอย่างมีความเสมอภาคทัดเทียมกันในสังคมโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และช่วยให้ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการฝังรากฟันเทียมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถรับประทานอาหารได้อย่างปกติ รับรู้รสชาติอาหารมากขึ้น ทำให้สุขภาพแข็งแรงและมีความสุข รวมทั้งประเทศไทยมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางการผลิตรากเทียมได้มาตรฐานสากล และได้คุณภาพที่สามารถส่งขายในยุโรป ซึ่งช่วยสร้างโอกาสทางการตลาดในภูมิภาคเอเชีย เนื่องจากปัจจุบันมีเพียง 2 ประเทศคือประเทศไทยและสาธารณรัฐเกาหลีเท่านั้นในแถบเอเชียที่สามารถผลิตรากฟันเทียมได้ ส่งผลให้ช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศจากการนำเข้ารากฟันเทียมจากต่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาทันตบุคลากรที่มีความรู้เทคโนโลยีใหม่ในการทำทันตกรรมขั้นสูง

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

อุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่สามารถประดิษฐ์ได้ด้วยตนเอง (DIY SPACER)

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

"โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีภารกิจในการให้บริการวิชาการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนโดยทั่วไป โดยการพัฒนานวัตกรรม DIY Spacer จะช่วยให้ผู้ป่วยได้ใช้อุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาเพื่อให้ผู้ป่วยมีโอกาสที่จะหายหรือทุเลาจากโรคหืดได้มากขึ้น"

ปัญหาของอุปกรณ์พ่นยารักษาโรคหืด

เนื่องจากปัจจุบัน จำนวนผู้ป่วยโรคหืดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่พบในเด็กและผู้สูงอายุ ซึ่งต้องใช้อุปกรณ์พ่นยาชนิด Meter-dose-inhaler (MDI) โดยอุปกรณ์พ่นยาชนิดนี้ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างการกดยาพร้อมจังหวะหายใจเข้าและกลั้นหายใจทำให้พ่นยากในเด็กและผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเสริมเพื่อช่วยให้พ่นยาง่ายขึ้น โดยผู้ป่วยไม่ต้องกลั้นหายใจและไม่จำเป็นต้องกดยาพร้อมหายใจเข้า อุปกรณ์ช่วยพ่นยาชนิดนี้ เรียกว่า spacer ซึ่งคุณสมบัติของ spacer ที่ดีประกอบด้วยหน้ากากที่แนบหน้า และมีลิ้นปิดเปิดตามการหายใจ อย่างไรก็ตามอุปกรณ์ที่มีขายอยู่ในปัจจุบันมีราคาค่อนข้างแพงและต้องนำเข้าจากต่างประเทศ เป็นที่มาของความพยายามในการประดิษฐ์และพัฒนา spacer ในประเทศเพื่อให้มีราคาลดลงสำหรับคนไทย

DIY Spacer นวัตกรรมเพื่อการเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์

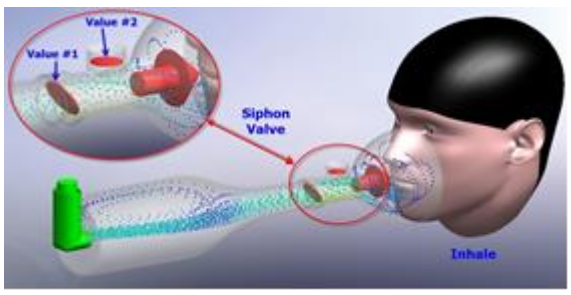
จากแนวคิดที่ต้องการทำอุปกรณ์พ่นยาที่สามารถทำได้ง่ายด้วยตนเองและต้นทุนต่ำ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดย รศ.พญ.อรพรรณ โพชนุกูล จึงได้ริเริ่มทำ spacer ขึ้นมาโดยใช้อุปกรณ์ที่หาได้ง่ายตามครัวเรือนและท้องตลาด เช่น ขวดน้ำ ไซฟอนปั๊ม เป็นต้น และตั้งชื่อว่า TU (Thammasat University) spacer หลังจากนั้นจึงได้นำไปใช้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์และใกล้เคียงพบว่าใช้ได้ผลดีระดับหนึ่ง และผลงานชิ้นนี้ได้นำไปประกวดในงานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณได้รางวัลประเภทนวัตกรรมเพื่อการพึ่งพาตนเองของชุมชน หลังจากนั้นจึงเปลี่ยนชื่อ

เป็น DIY (Do-It-Yourself) spacer เพื่อให้มีความทันสมัยมากขึ้น และได้นำไปประกวดในงาน Seoul International Innovation Fair 2012 ที่เกาหลีแต่เนื่องจากอุปกรณ์พ่นยานี้ยังมีปัญหาเรื่องความคงทนของข้อต่อซึ่งใช้กาวร้อนเป็นส่วนประกอบ จึงได้พัฒนาวิธีการผลิตให้คงทนขึ้นโดยไม่ต้องใช้กาวแต่ใช้การหมุนเกลียวซึ่งผลิตจากไซฟอนปั๊มเป็นข้อต่อแทนใช้กาวร้อน และมีการทำ Safety filter โดยเย็บจากด้าย เพื่อป้องกันการหลุดของลิ้นวาล์วปิดเปิด โดยใช้เวลาพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 4 ปี จนได้ชิ้นงานในปัจจุบัน ซึ่งได้นำไปประกวดที่กรุงเจนีวา สมาพันธรัฐสวิสและได้รับรางวัลเหรียญทองเกียรติยศ และรางวัลพิเศษในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและครอบครัวจากประเทศไต้วัน และล่าสุดได้รับรางวัลประเภท นวัตกรรมดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปี 2557

ปัจจุบัน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้มีการสร้างงานวิจัยเพื่อรองรับประสิทธิภาพของนวัตกรรม DIY spacer พร้อมๆ กับการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างโดยการสร้างเครือข่าย อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทางการแพทย์ทั่วประเทศ และประชาชนมีการกระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลเครือข่าย ชุมชนต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วม ตลอดจนการดึงภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยการจัดโครงการบริการสังคมประดิษฐ์ DIY spacer แจกฟรีให้กับผู้ป่วยโรคหืดทั่วประเทศ นอกจากนี้ได้มีเหล่าจิตอาสาจากหลายหน่วยงานรวมตัวกันและช่วยในการผลิต DIY Spacer จำนวนมากและได้มีการเดินสายออกนำเสนอจัดงานในการแสดงสินค้าต่างๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ทั้งในเว็บไซด์และสื่อวารสารๆ ของโรงพยาบาล โดยทีมชมรมโรคหืดโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เป็นแกนนำในการดำเนินกิจกรรม

สิ่งประดิษฐ์นี้เป็นอุปกรณ์ช่วยพ่นยาสำหรับผู้ป่วยโรคหืด ซึ่งผู้ป่วย ผู้ดูแลและคนทั่วไป สามารถประดิษฐ์ได้ด้วยตนเองจากชิ้นส่วนที่มีอยู่ในครัวเรือนทั่วไปให้เป็นเครื่องมือแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอุปกรณ์นี้มีความพิเศษแตกต่างจากอุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่ทำเองได้โดยทั่วไป คือ มีการควบคุมทิศทางการไหลของการหายใจเพื่อสูดละอองยา ทำให้การพ่นยามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อุปกรณ์ช่วยพ่นยาแบบทำได้ด้วยตนเองนี้มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกับอุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่นำเข้าจากต่างประเทศ

โดยอุปกรณ์ดังกล่าว มีส่วนประกอบหลัก คือ ลิ้นควบคุมทิศทางการหายใจ นอกจากนี้ยังปรับให้ส่วนมี่สัมผัสกับหน้าของผู้ป่วยให้มีความอ่อนนุ่มมากขึ้นโดยใช้ท่อลมซิลิโคนหรือสายยางหุ้มให้ผู้ป่วยไม่รู้สึกระคายเคือง หรือ บาดหน้าจากขอบกรวยของอุปกรณ์ช่วยพ่นยา พร้อมทั้งสามารถปรับแต่งขนาดของกรวยให้



กระชับกับใบหน้าของผู้ป่วยตามขนาดได้ตามความต้องการ วิธีการประดิษฐ์อุปกรณ์ช่วยพ่นยานี้ผู้ปกครองสามารถทำตามได้โดยง่าย โดยที่แพทย์หรือพยาบาล อาจจะเป็นผู้ถ่ายทอดวิธีการทำอุปกรณ์ช่วยพ่นยาตัวนี้ ทำให้ผู้ป่วยที่อาจจะเป็นเด็กหรือผู้สูงอายุในบ้านมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์ช่วยพ่นยามีประสิทธิภาพสูง โดยไม่ต้องซื้ออุปกรณ์นำเข้าที่มีราคาแพง

นวัตกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ป่วยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลด้วยอาการหืดกำเริบ เป็นการลดค่าใช้จ่ายและเศรษฐกิจของครอบครัว อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้นจากนวัตกรรม DIY Spacer ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

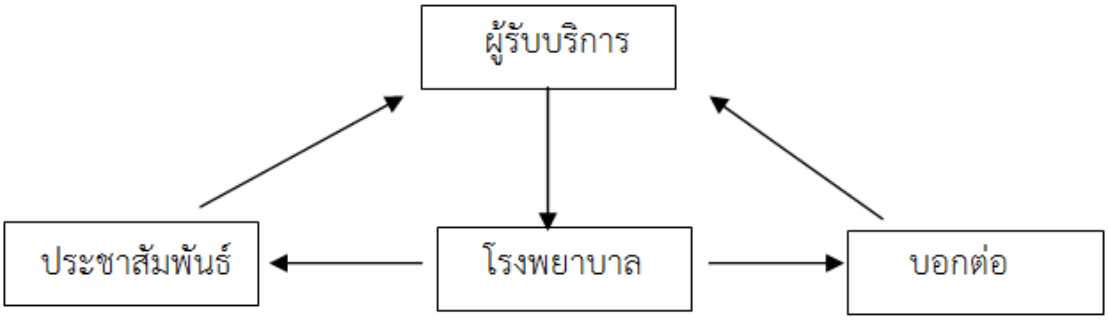
Mobile pap smear เคลื่อนที่สู่ชุมชน

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

"โรงพยาบาลตากใบดำเนินงานเชิงรุกโดยจัดทำโครงการ Mobile Pap smear เคลื่อนที่สู่ชุมชน เสริมสร้างความรู้และสร้างความตระหนักให้สตรีทุกคนมีความเข้าใจ เจาะตรงกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจกับชุมชนให้รับรู้ปัญหาของการละเลย และประโยชน์ของการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ซึ่งจะส่งผลต่อสตรีมุสลิมให้มีการเดินทางมารับบริการเพิ่มมากขึ้น"

ปัญหาที่พบในการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก

จากการดำเนินงานการคัดกรองมะเร็งปากมดลูกในสตรีกลุ่มเป้าหมาย อายุ 30 – 60 ปี เพื่อป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งด้วยการตรวจหาโรคมะเร็งให้ได้ตั้งแต่ในระยะเริ่มแรกซึ่งสามารถทำการรักษาให้หายได้และเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการรักษามะเร็งนั้น พบว่าผลการดำเนินงานยังต่ำกว่าเป้าหมายมาก โดยกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 12,282 ราย ในปีงบประมาณ 2556 ได้รับการตรวจคัดกรองจำนวนเพียงแค่ 887 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.22 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ตามเป้าหมาย สาเหตุมาจากการปฏิบัติงานเดิมซึ่งเป็นแบบตั้งรับ ทำให้มีผู้มารับบริการจำนวนน้อย ที่ผ่านมาการรอให้ผู้รับบริการมารับบริการ ณ จุดบริการก็มักพบปัญหาในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความไม่ปลอดภัยในการเดินทางมารับบริการจากสถานการณ์ความรุนแรงใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลให้การใส่ใจด้านสุขภาพเป็นเรื่องรอง นอกจากนี้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตของผู้คนใน 3 จังหวัด ซึ่งกว่าร้อยละ 90 นับถือศาสนาอิสลามนั้น ยิ่งทำให้การดูแลสุขภาพกลายเป็นเรื่องที่มีมิติทางความรู้สึกที่ซับซ้อนกว่าประชากรในภูมิภาคอื่น ดังนั้น การดำเนินงานด้านสุขภาวะในพื้นที่ดังกล่าว จึงเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน โดยเฉพาะในสตรีมุสลิมนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาและเข้าใจในอัตลักษณ์ของกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง จึงจะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด นอกจากสตรีกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่มักไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจ Pap smear เนื่องจากกลัวจะพบความผิดปกติ และอายไม่กล้าตรวจนั้น สาเหตุสำคัญยังเนื่องมาจากมิติวัฒนธรรมเกี่ยวกับการเปิดเผยอวัยวะเพศที่นอกเหนือจากการเป็นโรคแล้ว กลัวจะเป็นสิ่งที่ขัดต่อหลักปฏิบัติทางศาสนา อาจจะเป็นบาปได้ ขณะเดียวกันการไม่ได้รับการยินยอมจากสามีได้ส่งผลต่อการไม่มารับการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย จึงทำให้สตรีกลุ่มเป้าหมายที่นับถือศาสนาอิสลามเกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ซึ่งหากเป็นสตรีมุสลิมที่ยึดถือแนวคิดวัฒนธรรมอย่างเคร่งครัดแล้วก็จะส่งผลให้ไม่มารับการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก



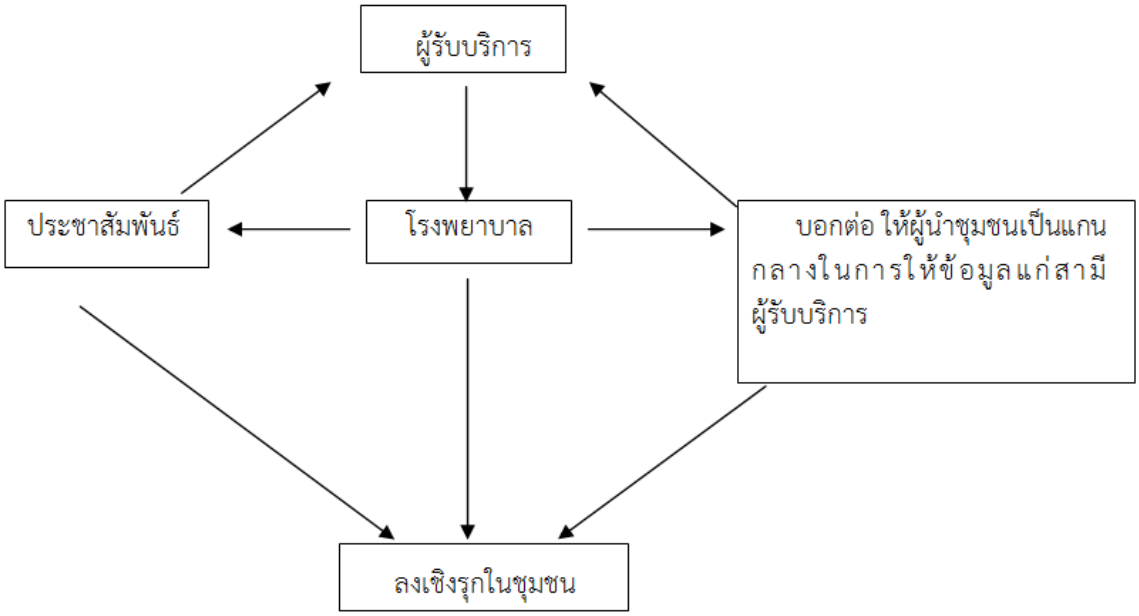
รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)

ก้าวข้ามพรมแดนวัฒนธรรม เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าสู่ชุมชน

กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ โรงพยาบาลตากใบ ได้เล็งเห็นถึงปัญหาของการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ส่งผลให้หน่วยงานต้องวิเคราะห์ วางแผนและหาแนวทางการปฏิบัติใหม่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้องเหมาะสม และสะดวกมากขึ้น จึงได้มีการดำเนินงานเชิงรุก จัดสรรเจ้าหน้าที่ออกให้บริการในชุมชน โดยเริ่มจากการให้ อสม. เป็นผู้ค้นหากลุ่มเป้าหมายในชุมชนของตนเองที่รับผิดชอบ และลงเชิงรุกให้บริการในแต่ละพื้นที่ครอบคลุมทั่วทั้งอำเภอตากใบ นอกจากนั้นแล้วยังมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้นำชุมชนได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนอีกด้วย

ในการนี้ โรงพยาบาลตากใบได้จัดกิจกรรมรณรงค์และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในเรื่องการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก มีการออกเยี่ยมบ้านทุกครัวเรือนเพื่อค้นหากลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและมีการลงพื้นที่ออกให้บริการในชุมชนด้วยการจัดระบบบริการตรวจ Pap smear เชิงรุก เจาะกลุ่มเป้าหมายตรง เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลงพื้นที่ โดยนำนวัตกรรม Mobile Pap smear ที่สร้างขึ้นจากแนวความคิดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตากใบในการปรับปรุงชิ้นงานเพื่อให้สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก พกพาง่าย และสามารถนำไปใช้งานเชิงรุกได้จริงในพื้นที่ โดยชุด Mobile Pap smear ประกอบด้วยเตียง mobile, โคมไฟ mobile, เก้าอี้ mobile, ม่าน, กางเกงตรวจมะเร็งปากมดลูก, อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ตรวจมะเร็งปากมดลูกโดยมีการมอบของชำร่วย (ผ้าถุง) ก่อนรับบริการคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ใช้หลักศาสนาอิสลามมาเป็นเครื่องมือ โดยมีหลักว่า ผู้นำศาสนา สามี ชุมชน และความเชื่อเป็นสิ่งสำคัญและเป็นปัจจัยสนับสนุนให้สตรีกลุ่มเป้าหมายยินยอม

รับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยการเสริมสร้างความรู้ให้กับผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชนให้เห็นถึงปัญหาและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสุขภาพของคนในชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ให้ความรู้แก่ผู้นำศาสนาเพื่อให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่กลุ่มสามีของสตรีกลุ่มเป้าหมาย) และสร้างความตระหนักให้สตรีทุกคนมีความเข้าใจ เรื่องมะเร็งปากมดลูกป้องกันได้ด้วยการตรวจ Pap smear เพื่อค้นหามะเร็งระยะเริ่มแรกและสามารถรักษาได้ ซึ่งแนวทางนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปลดล็อกเงื่อนไขอันละเอียดอ่อนทำให้สตรีมุสลิมเข้าถึงบริการตรวจมะเร็งปากมดลูกง่ายขึ้น “เมื่อสามีและผู้นำศาสนามีความเข้าใจในการรับรู้ ถึงความรุนแรงของการเกิดโรคมะเร็งปากมดลูก การรับรู้ประโยชน์ของการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ก็จะส่งผลต่อสตรีมุสลิมคือมีการเดินทางมารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ” นั่นคือการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา และมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน อสม./ผู้นำชุมชน ในการเชิญชวนกลุ่มเป้าหมายมารับบริการ ซึ่งสถานที่ตรวจจะให้ อสม.หรือผู้รับบริการเป็นผู้เลือกสถานที่ โดยจะต้องเป็นสถานที่ที่ปกปิดมิดชิด ทั้งนี้โรงพยาบาลตากใบได้จัดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทุกขั้นตอน ซึ่งลงถึงตัวผู้ป่วย มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโปรแกรม Cervical Screening 2010 ให้ครอบคลุมครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน และเก็บผลงานความครอบคลุมโดยการรวมรวบผลการตรวจในคลินิกเอกชนมาลงในโปรแกรมฯ จัดทำทะเบียนผู้รับบริการการตรวจมะเร็งปากมดลูก เพื่อประสานงานกับ อสม. ในการติดตามกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่ได้รับการตรวจมะเร็งปากมดลูกต่อไป ติดตามและส่งผู้ป่วยที่มีผลเซลล์ผิดปกติให้ไปรับการรักษาและมีการประชุมสรุปผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน เพื่อสรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

หญิงไทยห่างไกลมะเร็ง

การดำเนินการตามโครงการดังกล่าว จะช่วยให้หญิงวัยเจริญพันธุ์ อายุ 30-60 ปี มีความรู้ ความเข้าใจและเกิดความตระหนักในการดูแลสุขภาพและเข้ารับการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ซึ่งเมื่อตรวจพบความผิดปกติแล้วจะได้รับการส่งต่อเพื่อรับการรักษาอย่างต่อเนื่องและทันต่อเวลา ทั้งนี้ด้วยการนำหลักทางศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับบริการของหญิงวัยเจริญพันธุ์ และสร้างให้ผู้นำศาสนาและผู้นำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันให้กลุ่มเป้าหมายสามารถปฏิบัติตามแนวทางศาสนาที่ถูกต้องควบคู่กับการดูแลสุขภาพของตนเองเป็นสำคัญ จึงจะสามารถดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกิจกรรมดังกล่าวได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นการสร้างตัวอย่างให้กลุ่มเป้าหมายเห็นถึงปัญหา ประโยชน์และโทษจะทำให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น การนำบุคคลต้นแบบมาสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยให้เกิดกระแสการตื่นตัวในการเข้ารับบริการของกลุ่มเป้าหมายได้อีกทางหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทรศัพท์ 0 2356 9999 สายด่วน 1785
www.opdc.go.th