หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

Thailand Public Service Awards

ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง “บริการด้วยใจ”

ความหมาย

สองมือทอง	สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ
ใจสีแดง	เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐ ที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. 2557 เพื่อเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานของรัฐยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เพิ่มเติมเงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัลในประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาบริการของหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำเอกสารแนวทางการพิจารณารางวัลฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการใช้ในการขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.
กุมภาพันธ์ 2557

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	5
รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	
ประเภทรางวัล	7
เกณฑ์การประเมินรางวัล	9
เกณฑ์การให้คะแนน	12
เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	13
การสมัครขอรับรางวัล	15
กระบวนการตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557	15
ปฏิทินการรับสมัครและพิจารณารางวัล	17
ภาคผนวก	
1. แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	18
1.1 ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	19
1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	26
1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	35
1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	42
2. แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	49
แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ	50
แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ	56
แบบฟอร์ม 3 แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ	62
3 ตัวอย่างผลงานบริการ	65
3.1 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	66
3.2 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	69
3.3 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	72

ความเป็นมา

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

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

1. มาตรการภาคบังคับ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ 30 – 50 รักษามาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการ โดยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน
2. มาตรการสมัครใจ โดยการส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ทุกส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และคณะกรรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบ “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” แก่หน่วยงานของรัฐที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดต่อเนื่อง

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้ส่งผลงานเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ซึ่งเป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติมอบให้แก่หน่วยงานรัฐของประเทศสมาชิกที่มีการให้บริการสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐไทยได้ปรากฏผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ อันได้แก่ โรงพยาบาลยโสธร ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2551 สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ได้รับรางวัลชนะเลิศ และกรมชลประทาน ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2554 กรมชลประทาน ได้รับรางวัลชนะเลิศ และโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ ในปี พ.ศ. 2555 และในปี พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ได้รับรางวัลชนะเลิศ

ดังนั้น การจัดให้มีรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งการได้รับรางวัลถือได้ว่าเป็นการยอมรับในผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐ จะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะเป็นตัวกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และถือเป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง และผลงานที่ได้รับรางวัลจะเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการนำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานไปขยายยังทุกหน่วยบริการสาขาเพื่อให้การบริการมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเจตนารมย์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่มีการพัฒนาอย่างโดดเด่น
   - ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือ
   - เป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ และไม่เคยได้รับการร้องเรียน

(2) เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน

(3) เป็นผลงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ

(4) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน) อย่างน้อย 3 หน่วยงาน เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน โดยมีเจตนารมย์เพื่อผลักดันให้หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ ลดขอบเขตอำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอื่น และ/หรือหน่วยงานอิสระอื่น (เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ประชาชน)

(2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
(3) มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ
(4) เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาแล้วไม่เกิน 3 ปี

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยมีเจตนารมย์เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ โดยต้องมีผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่
- มีการจดสิทธิบัตร หรือ
- มีการจดลิขสิทธิ์ หรือ
- นำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้แล้วก่อให้เกิดงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

(2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
(3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
(4) ผลของการพัฒนานวัตกรรมการบริการจะต้องมีผลต่อระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการพัฒนาการให้บริการประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ โดยมีเจตนารมย์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
(2) เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาไม่เกิน 3 ปี
(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเช่นเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือเป็นรูปแบบคล้ายคลึงกันแต่ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

* สามารถตรวจสอบรายชื่อผลงานที่เคยได้รับรางวัลได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และรายละเอียดผลงานในหนังสือ Best Practices)

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในปีนั้น ๆ อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ในระดับดีเด่น ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หรือรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลการบริการอย่างยั่งยืน

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

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น และสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการได้ต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ได้รับรางวัล

(2) การขอรับสมัครรางวัล หน่วยงานต้องแจ้งความจำนงโดยแสดงผลการดำเนินงานรักษามาตรฐานในแบบฟอร์มที่ 3 มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องทุกปี นับตั้งแต่ได้รับรางวัล

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

เกณฑ์การประเมินรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยกำหนดประเด็นการพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับรางวัลในแต่ละประเภท ซึ่งมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกัน ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

<u>ส่วนที่ 2</u> พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใน 4 มิติ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา ดังนี้

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

<u>การประเมินให้แก่หน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ</u>

สำหรับหน่วยงานที่พัฒนาการให้บริการได้สอดคล้องแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย จะได้รับคะแนนในส่วนที่ 1 เพิ่มเติมจากคะแนนที่ได้รับอีก 50 คะแนน โดยมีลักษณะผลงานดังต่อไปนี้

1) บูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว

2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)

3) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

4) การพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก

5) ผลการดำเนินงานของผลงานที่เสนอขอรับรางวัลสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

ตารางแสดงรายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557

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

รายละเอียดในแต่ละประเด็นพิจารณาประกอบด้วย

<u>ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ</u> ประกอบด้วย

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

1.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

1.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ

1.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ

2.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน

2.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

2.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

3.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

3.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ

3.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

3.4) การเสนอแนวคิดใหม่

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

4.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

4.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ

4.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

4.4) การเสนอแนวคิดใหม่

<u>ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ</u> ประกอบด้วย

1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ

ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง

2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

2.1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3) ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

3) มิติด้านความคุ้มค่า

3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน

3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน

3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม

4) **มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ**

พิจารณาจากผลการจัดอันดับประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในประเด็น ดังนี้

4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล

4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ

4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล

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
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	50
4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	40
4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล	10

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

ระดับยอดเยี่ยม หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมการบริการ หรือด้านการพัฒนาการบริการ

ระดับดีเด่น หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

ระดับดี หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

ทั้งนี้ ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

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

หน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ โดยจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลในระบบออนไลน์ ที่ www.opdc.go.th ระหว่างวันที่ 14 มีนาคม – 8 พฤษภาคม 2557

กระบวนการตรวจประเมินและมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557

การพิจารณาตรวจประเมินรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังภาพที่ 1 และมีรายละเอียด ดังนี้

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)

เป็นการประชุมกลั่นกรองผลการตรวจประเมิน ที่ผ่านการพิจารณาจากขั้นที่ 1 โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ หากกระบวนงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน **จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลในระดับดี** สำหรับกระบวนงานบริการใดได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ต่อไป เพื่อรับรางวัลในระดับดีเด่น

ขั้นตอนที่ 4 : ยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน (Site Visit Review)

เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของส่วนราชการ โดยทีมผู้ตรวจประเมิน สำหรับผลงานที่มีคะแนนตั้งแต่ 800 คะแนน ขึ้นไป เพื่อยืนยันผลการพิจารณาตรวจประเมิน อันนำไปสู่การมอบรางวัลระดับดีเด่น

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

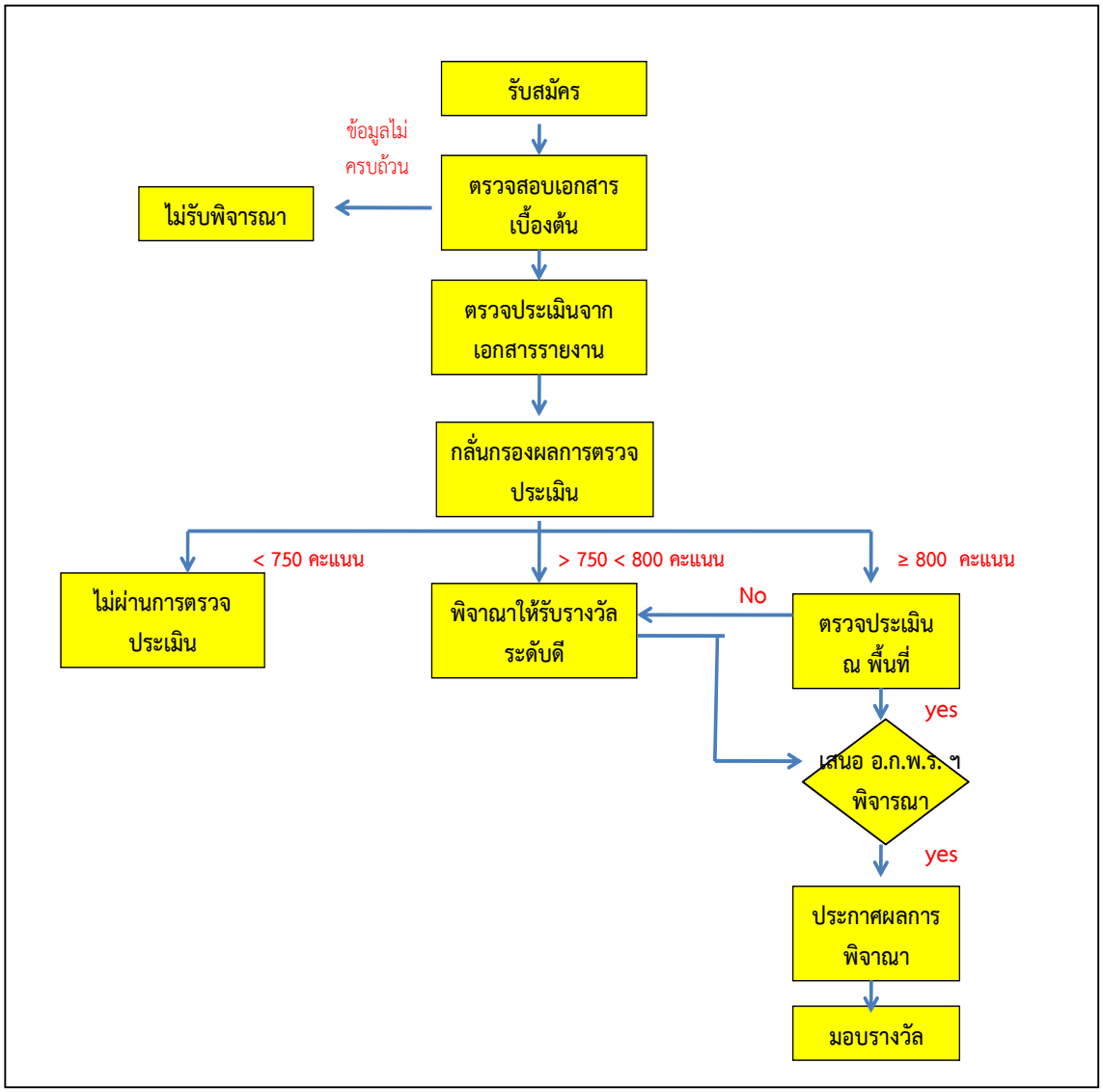
นำเสนอผลการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชน เพื่ออนุมัติรางวัล

ขั้นตอนที่ 6 : ประกาศรางวัล

ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 7: มอบรางวัล

จัดพิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ



ภาพที่ 1 กระบวนการตัดสินรางวัลและมอบรางวัล

ปฏิทินการรับสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
24 กุมภาพันธ์ 2557	ประกาศเกณฑ์การสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557
14 มีนาคม 2557	เปิดระบบการรับสมัครรางวัลออนไลน์ www.opdc.go.th
14 มีนาคม – 8 พฤษภาคม 2557	ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลผ่านระบบออนไลน์
12 พฤษภาคม – 13 มิถุนายน 2557	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
16 - 20 มิถุนายน 2557	คณะกรรมการกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัล และแจ้งผลการประเมินรอบแรกผ่านระบบออนไลน์ภายในวันที่ 25 มิถุนายน 2557
1 กรกฎาคม – 31 กรกฎาคม 2557	ทีมผู้ตรวจประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
1 – 15 สิงหาคม 2557	พิจารณาผลการตัดสิน และประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ผ่านระบบออนไลน์
ตุลาคม 2557	พิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557

* กำหนดการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

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	50	100	150	200	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์การ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	

คะแนน	40	10	20	30	40	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	
คะแนน	100	10 - 20	30 - 50	60 - 70	80 - 90	100
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อกำหนด) ☐ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ☐ มีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผลการนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ ☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ ☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ ☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้อย่างทั่วถึงทุกหน่วยบริการร้อยละ 100

คะแนน	20	5	10	20		
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลาทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ ☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของหน่วยบริการ ☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของหน่วยบริการ ☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันทุกหน่วยบริการ		
3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	**60**	**10 - 20**	**30 - 40**	**50 - 60**		
3.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ ☐ มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนาธรรมองค์การด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย ☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	☐ มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind ☐ มีการสร้างวัตนธรรมองค์การด้าน Service mind อย่างต่อเนื่อง		

คะแนน	60	10 - 20	30 - 40	50 - 60		
3.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ เพียงบางส่วน ☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ทั่วทั้งองค์การ	☐ มีการนำความคิดเห็นของบุคคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ ☐ มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ		
คะแนน	80	10 - 40	50 - 80			
3.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ						
คะแนน	**100**	**80**	**85**	**90**	**95**	**100**
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**40**	**20**	**25**	**30**	**35**	**40**
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	☐ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ การจัดการข้อร้องเรียน		☐ น้อยกว่าร้อยละ 8 ☐ ร้อยละ 80	☐ น้อยกว่าร้อยละ 6 ☐ ร้อยละ 85	☐ น้อยกว่าร้อยละ 4 ☐ ร้อยละ 90	☐ น้อยกว่าร้อยละ 2 ☐ ร้อยละ 95	☐ ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0 ☐ ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	**40**	**10**	**20**	**30**	**40**	
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 10	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40	
คะแนน	**30**	**10**	**20 - 30**			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิตภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิตภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	**30**	**10**	**20**	**30**		
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00		
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ						
คะแนน	**50**	**10**	**15**	**20**	**25**	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	☐ เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี
คะแนน	**40**					
4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ						
คะแนน	**10**					
4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล						

หมายเหตุ

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

1.2 ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**100**	10 - 20	30 - 50	50 - 70	80 - 100	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการ อย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	**40**	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์การ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	

คะแนน	40	10	20	30	40	
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 100 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อกำหนด)	☐ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	☐ มีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผลการนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ	☐ มีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของหน่วยบริการ	
คะแนน	30	15	30			
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลาทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			

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

4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	30	10	20	30		
4.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ ☐ มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนาธรรมองค์การด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง	☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย ☐ มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย	☐ มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind ☐ มีการสร้างวัตนธรรมองค์การด้าน Service mind อย่างต่อเนื่อง		

คะแนน	30	10	20	30		
4.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ	☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ เพียงบางส่วน ☐ มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ ทั่วทั้งองค์การ	☐ มีการนำความคิดเห็นของบุคคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ ☐ มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ		
คะแนน	40	10 - 20	30 - 40			
4.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ						
คะแนน	70	10	20	30	50	70
5.1) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง หรือสามารถเข้าถึงบริการของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ในจุดเดียว (จำนวนจุดบริการที่ลดลงจากการบูรณาการการทำงาน)		☐ มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ ☐ มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน ☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการให้ดีขึ้น	☐ มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการทำงาน/บริการ ☐ มีการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ	☐ สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการ ☐ สามารถลดจุด/เวลาในการให้บริการและสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้	☐ สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว ☐ สามารถให้บริการ ณ จุดเดียว และสามารถทำงานแทนหน่วยงานอื่นได้
คะแนน	30	15	30			
5.2) ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ เป็นต้น และประชาชนมากขึ้น		☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบ	☐ มีการกำหนดแนวทางในการขยายการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการขยายการให้บริการไปยังกลุ่มต่าง ๆ			

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ						
คะแนน	**100**	**80**	**85**	**90**	**95**	**100**
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**40**	**20**	**25**	**30**	**35**	**40**
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	☐ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ การจัดการข้อร้องเรียน		☐ น้อยกว่าร้อยละ 8 ☐ ร้อยละ 80	☐ น้อยกว่าร้อยละ 6 ☐ ร้อยละ 85	☐ น้อยกว่าร้อยละ 4 ☐ ร้อยละ 90	☐ น้อยกว่าร้อยละ 2 ☐ ร้อยละ 95	☐ ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0 ☐ ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	**40**	**10**	**20**	**30**	**40**	
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 10	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40	
คะแนน	**30**	**10**	**20 - 30**			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิตภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิตภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	**30**	**10**	**20**	**30**		
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00		
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ						
คะแนน	**50**	**10**	**15**	**20**	**25**	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	☐ เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี
คะแนน	**40**					
4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ						
คะแนน	**10**					
4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล						

หมายเหตุ

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

1.3 ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**150**	**10 - 30**	**40 - 70**	**80 - 110**	**120 - 150**	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน ☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน ☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและบางหน่วยงาน (มีการขยายผลแต่ยังไม่ครบทุกหน่วยงาน) ☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและครบทุกหน่วยงาน	☐ มีการติดตามทบทวนผลของการปรับปรุงในแต่ละปี ☐ มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกปี (มีผลการปรับปรุงที่ผ่านมา)	

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์การ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	
คะแนน	40	20	40			
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว			
คะแนน	40	20	40			
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อกำหนด)	☐ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่			

คะแนน	**30**	**15**	**30**			
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลาทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			
3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	**50**	**25**	**50**			
3.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	☐ มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนาธรรมองค์การด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง			
คะแนน	**50**	**25**	**50**			
3.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ			
คะแนน	**50**	**25**	**50**			
3.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

4) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์การ (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		☐ มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความท้าทายขององค์กรเป็นบางส่วน	☐ นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุความท้าทายขององค์การ	
คะแนน	70	10	20	30	50	70
4.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		☐ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	☐ นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	☐ มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการและทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ						
คะแนน	**100**	**80**	**85**	**90**	**95**	**100**
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**40**	**20**	**25**	**30**	**35**	**40**
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	☐ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ การจัดการข้อร้องเรียน		☐ น้อยกว่าร้อยละ 8 ☐ ร้อยละ 80	☐ น้อยกว่าร้อยละ 6 ☐ ร้อยละ 85	☐ น้อยกว่าร้อยละ 4 ☐ ร้อยละ 90	☐ น้อยกว่าร้อยละ 2 ☐ ร้อยละ 95	☐ ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0 ☐ ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	**40**	**10**	**20**	**30**	**40**	
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 10	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40	
คะแนน	**30**	**10**	**20 - 30**			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิตภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิตภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	**30**	**10**	**20**	**30**		
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00		
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ						
คะแนน	**50**	**10**	**15**	**20**	**25**	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	☐ เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี
คะแนน	**40**					
4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ						
คะแนน	**10**					
4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล						

หมายเหตุ

- รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- แนวทางการให้คะแนนอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

1.4 ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

แนวทางการให้คะแนนรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)
ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
1. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)						
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**150**	**10 - 30**	**40 - 70**	**80 - 110**	**120 - 150**	
1.1) มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและบางหน่วยงาน (มีการขยายผลแต่ยังไม่ครบทุกหน่วยงาน)	☐ มีการติดตามทบทวนผลของการปรับปรุงในแต่ละปี	
		☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานที่จะดำเนินการ)	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	☐ มีแนวทางในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอนและครบทุกหน่วยงาน	☐ มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกปี (มีผลการปรับปรุงที่ผ่านมา)	

2) การให้บริการที่มีคุณภาพ						
คะแนน	40	10	20	30	40	
2.1) มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์การ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง		☐ มีการสำรวจความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ มีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ มีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการ อย่างต่อเนื่อง	
คะแนน	40	20	40			
2.2) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (ทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น)		☐ มอบอำนาจร้อยละ 50 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว	☐ มอบอำนาจร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว			
คะแนน	40	20	40			
2.3) มีมาตรฐานในการให้บริการของทุกหน่วยบริการ (คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ระยะเวลาที่ชัดเจน และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่)		☐ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อกำหนด)	☐ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่			

คะแนน	30	15	30			
2.4) มีความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยบริการทั้งหมด เช่น แผนผังสำนักงาน เครื่องแต่งกาย การให้บริการนอกเวลาทำการ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ		☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการ	☐ มีความเป็นเอกลักษณ์เดียวกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของหน่วยบริการ			
3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ						
คะแนน	50	25	50			
3.1) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind		☐ มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้มี Service mind อย่างเป็นระบบ	☐ มีการสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนาธรรมองค์การด้าน Service Mind อย่างต่อเนื่อง			
คะแนน	50	25	50			
3.2) มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ	☐ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน /บริการ			
คะแนน	50	25	50			
3.3) มีการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ		☐ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน /บริการ	☐ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน/ บริการ			

4) การเสนอแนวคิดใหม่						
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.1) มีการให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทาย (เน้นปัจจัยภายนอกที่ถือเป็น Big Change) ขององค์การ (ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ)		☐ มีการวิเคราะห์ความท้าทายขององค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำความท้าทายมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ	☐ นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความท้ายขององค์กรเป็นบางส่วน	☐ นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุความท้าทายขององค์การ	
คะแนน	70	10	20	30	50	70
4.2) มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		☐ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	☐ นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	☐ นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	☐ มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	40	10	20	30	40	
4.3) มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ		☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงเล็กน้อย	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	☐ มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

2. ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)						
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ						
คะแนน	**100**	**80**	**85**	**90**	**95**	**100**
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ						
คะแนน	**40**	**20**	**25**	**30**	**35**	**40**
2.1) การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ		☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	☐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	☐ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		☐ ร้อยละ 80	☐ ร้อยละ 85	☐ ร้อยละ 90	☐ ร้อยละ 95	☐ ร้อยละ 100
คะแนน	**30**	**10**	**15**	**20**	**25**	**30**
2.3) ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ การจัดการข้อร้องเรียน		☐ น้อยกว่าร้อยละ 8 ☐ ร้อยละ 80	☐ น้อยกว่าร้อยละ 6 ☐ ร้อยละ 85	☐ น้อยกว่าร้อยละ 4 ☐ ร้อยละ 90	☐ น้อยกว่าร้อยละ 2 ☐ ร้อยละ 95	☐ ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0 ☐ ร้อยละ 100

3) มิติด้านความคุ้มค่า						
คะแนน	**40**	**10**	**20**	**30**	**40**	
3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน		☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 10	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 20	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 30	☐ ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงบริการลดลงร้อยละ 40	
คะแนน	**30**	**10**	**20 - 30**			
3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน		☐ ผลิตภาพเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด	☐ ผลิตภาพมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด			
คะแนน	**30**	**10**	**20**	**30**		
3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม		☐ B/C ratio = 1.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 1.01 - 5.00	☐ B/C ratio อยู่ระหว่าง 5.01 - 10.00		
4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์การ						
คะแนน	**50**	**10**	**15**	**20**	**25**	30
4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล		☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลครั้งแรก	☐ เคยส่งสมัครขอรับรางวัล (แม้ไม่ต่อเนื่อง)	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลต่อเนื่อง 3 ปี	☐ ส่งสมัครขอรับรางวัลทุกปี
คะแนน	**40**					
4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ						
คะแนน	**10**					
4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล						

หมายเหตุ

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

ภาคผนวก 2 แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์ม 3 รายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)

แบบฟอร์ม 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
(Thailand Public Service Awards) ประจำปี พ.ศ. 2557

ประเภท ☐ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

☐ รางวัลการบริการอย่างยั่งยืน

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง .....

สำนัก/กอง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

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

e – Mail.....

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
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่มีการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐอื่น และ/หรือหน่วยงานอิสระอื่น
- ☐ เป็นผลงานที่มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน
- ☐ เป็นผลงานที่มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ
- ☐ เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาแล้วไม่เกิน 3 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นผลงานที่มีการจดสิทธิบัตร หรือลิขสิทธิ์
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิดงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่
- ☐ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
- ☐ เป็นผลงานที่มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- ☐ เป็นผลงานส่งผลต่อระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
- ☐ 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
- ☐ เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จมาไม่เกิน 3 ปี
- ☐ ผลงานไม่เป็นรูปแบบเช่นเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือเป็นรูปแบบคล้ายคลึงกัน (สามารถตรวจสอบรายชื่อผลงานที่ได้รับรางวัลได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และรายละเอียดผลงานในหนังสือ Best Practices)
- ☐ เป็นผลงานที่มีการพัฒนาบริการต่อยอดจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-Service)
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ☐ เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- ☐ เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

แบบฟอร์มบทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล : .....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

สรุปผลงานโดยย่อ :

1. 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

2. โปรดจัดส่งบทความโดยแนบไฟล์ผ่านระบบออนไลน์

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)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ การจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัล โปรดดำเนินการในระบบออนไลน์ www.opdc.go.th

แบบฟอร์ม 3 แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)

แบบฟอร์มรายงานการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลการบริการอย่างยั่งยืน)

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

ประเภทรางวัลที่ได้รับ ..... (ประเภทดีเด่น) ปี พ.ศ. .....

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

(หน่วยงานต้องแจ้งความจำนงโดยแสดงผลการดำเนินงานรักษามาตรฐานการให้บริการที่ผ่านมาต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (เริ่มปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา) มายังสำนักงาน ก.พ.ร.)

1. สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

(อธิบายวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน พร้อมกับแสดงผลสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

2. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

4. แผนการดำเนินงานในปีต่อไป (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ การจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัล โปรดดำเนินการในระบบออนไลน์ www.opdc.go.th

ภาคผนวก 3 ตัวอย่างผลงานบริการ

3.1 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

3.2 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

3.3 ตัวอย่างผลงานบริการประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

การให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

กรมการกงสุล

"การกำหนดมาตรฐานการให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยบริการ จำนวน 17 แห่งทั่วประเทศ กล่าวคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตรวจสอบเอกสาร และมีการเก็บข้อมูลของผู้ร้องลงใน Microchip เช่น รูปใบหน้า ลายนิ้วมือ ทั้งนี้ในการให้บริการสามารถให้บริการได้มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานบริการใช้เวลา ในการให้บริการ 12 นาที หลังจากรับเรื่อง"

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทันสมัย ทันใจ

ในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา หน่วยงานราชการได้เริ่มมีการปฏิรูประบบราชการโดยพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศ ในยุคโลกาภิวัฒน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งยังมุ่งเน้นที่จะให้บริการประชาชนเป็นหลัก และเป็นส่วนหนึ่งของเจตนารมณ์ในการปฏิรูประบบราชการคือ ต้องการแก้ไขปัญหาความล่าช้า ซึ่งภายหลังการปฏิรูประบบราชการทำให้หน่วยงานหลายแห่งได้เริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารและดำเนินงานให้ทันสมัยและเผยแพร่กระจายข่าวสารไปสู่ประชาชนมากขึ้น รวมไปถึงการปฏิรูปเพื่อปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ระบบราชการไทยให้ดูทันสมัย มุ่งเน้นการให้บริการเสมือนหน่วยงานในภาคเอกชน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการ ซึ่งผลของการปฏิรูปดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นตามไปด้วย

กระทรวงการต่างประเทศเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริการหนังสือเดินทางให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น โดยนำระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport – E-passport) ซึ่งเก็บข้อมูลเค้าโครงใบหน้าและลายนิ้วมือของผู้ถือหนังสือเดินทางและบันทึกข้อมูลดังกล่าวไว้ในไมโครชิฟที่ฝังไว้ในปกหลังของหนังสือเดินทางซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถอ่านได้จากเครื่อง (Machine Readable Passport) โดยได้นำมาใช้บริการประชาชนนับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2548 เป็นต้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศที่ต้องการให้เอกสารเดินทางระหว่างประเทศเป็นเอกสารที่มีความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูล และสามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างแท้จริง และเพื่อป้องกันการก่อการร้ายระหว่างประเทศอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์การก่อการร้ายที่อาคาร World Trade นิวยอร์ค สหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 การนำระบบหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบาย E-government ซึ่งเป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหารบริการ และกระบวนการการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ

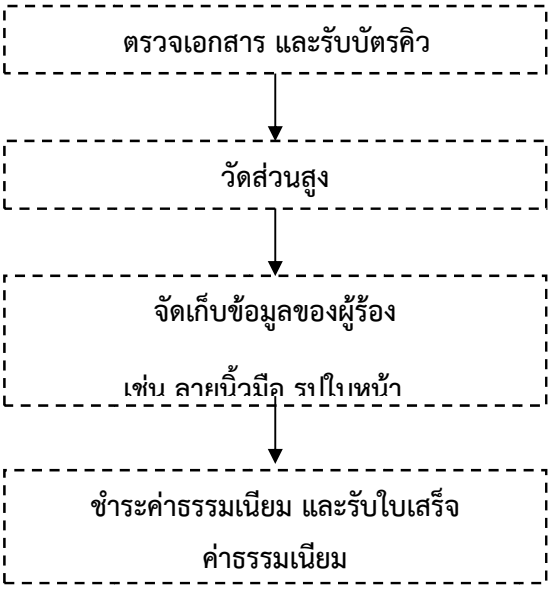
การสื่อสารเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงาน นอกเหนือจากการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการแล้ว กองหนังสือเดินทางยังได้กระจายจุดให้บริการสำนักงานหนังสือเดินทางในต่างจังหวัดมากขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดได้อย่างทั่วถึง

การปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อคุณภาพการบริการ

เดิมการให้บริการในระยะก่อนที่จะมีการนำระบบหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้นั้น มีระยะเวลา ขั้นตอน และเอกสารมาก ทำให้กระบวนงานมีความยุ่งยาก ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการใช้เวลารอการผลิตเล่มถึง 3 วันทำการ

แนวการปรับปรุงระบบงานใหม่ คือ การนำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ช่วยทำให้การตรวจสอบพิสูจน์ตัวบุคคลเป็นไปอย่างแม่นยำถูกต้อง สามารถป้องกันการปลอมแปลงได้สูง เพราะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตรวจสอบเอกสาร และมีการเก็บข้อมูลของผู้ร้องลงใน Microchip เช่น รูปใบหน้า ลายนิ้วมือ เพื่อใช้ในการพิสูจน์ตัวบุคคลซึ่งยากแก่การปลอมแปลง และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการที่บรรลุนิติภาวะแล้วยื่นเพียงบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงเท่านั้น นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการกระชับความร่วมมือกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรระหว่างกระทรวงฯ กับกรมการปกครอง กรมสอบสวนคดีพิเศษ ตลอดจนสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อีกทั้งเพื่อป้องกันกระบวนการค้ามนุษย์และอาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งทำให้ระยะเวลาในการผลิตเล่มลดลงเหลือเพียง 2 วันทำการ

ขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบัน



มาตรฐานด้านเวลาของการให้บริการ

ตั้งแต่กรมการกงสุลได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ และลดจำนวนเอกสารประกอบการทำหนังสือเดินทางลง ทำให้ใช้เวลาในการรับคำร้องจากประชาชนหลังจากมีการเรียกคิวแล้วเสร็จสิ้นประมาณ 12 นาที ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานด้านเวลากรมการกงสุลได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้เวลาน้อยลง และรักษาระยะเวลาการรับเล่มไม่เกิน 2 วันทำการ

สถิติการออกหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบัน

ปี พ.ศ.	จำนวนหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เล่ม)
2548 (26 พ.ค. – 31 ธ.ค. 2548)	425,475
2549	1,112,983
2550	1,178,553
2551	1,175,827
2552	1,171,610
2553	1,369,285
2554	1,390,830
2555 (ณ 31 ส.ค. 2555)	784,460
ยอดรวม ณ 31 ส.ค. 2555	8,608,642

จุดเด่นของการให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

จุดเด่นของการให้บริการหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่ประชาชนได้รับการบริการทำหนังสือเดินทางอย่างรวดเร็ว โดยสามารถลดระยะเวลาของกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่กระบวนการยื่นคำร้องจนกระทั่งรับเล่มหนังสือเดินทาง นอกจากนี้หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสามารถอ่านข้อมูลที่บันทึกในหนังสือเดินทางได้จากจอคอมพิวเตอร์ ทำให้ระบบการตรวจคนเข้าเมืองสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแน่นอนขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

การจัดตั้งธุรกิจ (e-Starting Business)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

e-Starting Business เชื่อมโยงข้อมูลเริ่มต้นธุรกิจ กระตุ้นการลงทุน

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่ง ที่นักธุรกิจจำนวนมากสนใจเข้ามาลงทุน ซึ่งมีรูปแบบองค์กรธุรกิจในประเทศ 3 รูปแบบ ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด รูปแบบที่นักลงทุนต่างชาตินิยมมากที่สุดคือ บริษัทจำกัด

บริษัทจำกัดต้องมีผู้เริ่มก่อการอย่างน้อย 3 คน ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจโดยทั่วไปต้องยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ จัดประชุมจัดตั้งบริษัท จดทะเบียนบริษัท และยื่นขอทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทต้องปฏิบัติตามขั้นตอนทางบัญชีที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลรัษฎากร และพระราชบัญญัติการบัญชี บริษัทต้องทำงบการเงินปีละครั้งและยื่นต่อกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า บริษัทจะต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายจากเงินเดือนของลูกจ้างประจำทุกคนด้วย โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม 32 วัน และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการประมาณ 6,300 บาท

ด้วยกระบวนการจัดตั้งธุรกิจที่มีหลายขั้นตอน และมีหน่วยงานเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้การดำเนินการจัดตั้งธุรกิจมีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวก ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักธุรกิจในการลงทุน ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายทางเศรษฐกิจด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการค้าการลงทุนของประเทศ ด้วยการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันและการสร้างความเชื่อมั่นด้านการลงทุน ดังนั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม ดำเนินโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจสู่หน่วยงานพันธมิตร (e-Starting Business) เพื่อปรับปรุงระบบและวิธีการทำงานให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนรายใหม่

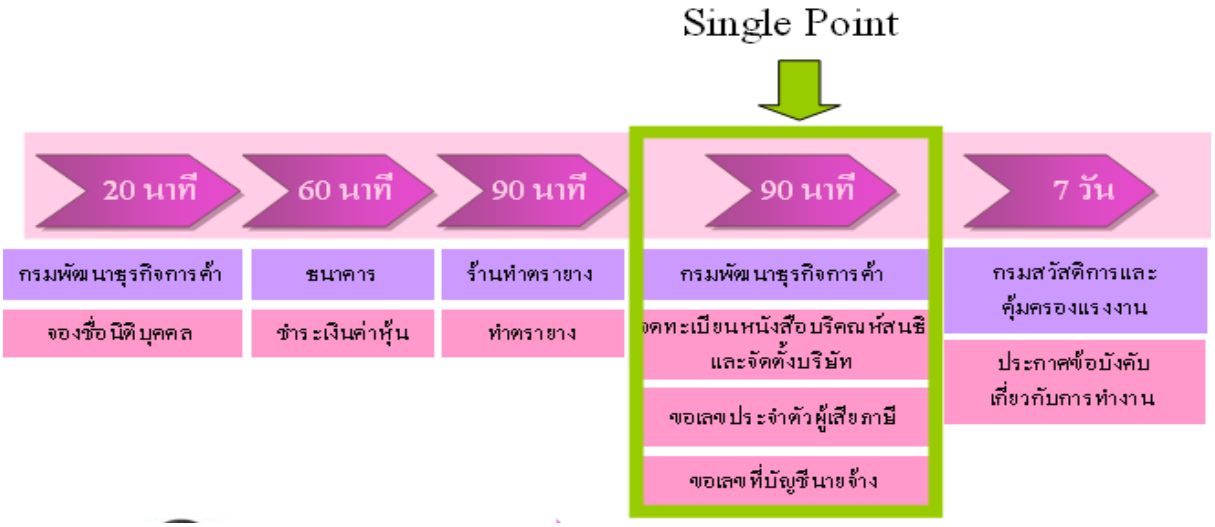
การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจสู่หน่วยงานพันธมิตร (e-Starting Business) เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการปฏิรูปกระบวนการให้บริการของรัฐ ในด้านการเริ่มต้นธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจให้สามารถเริ่มต้นธุรกิจได้โดยง่าย ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้ง ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้มีการจัดให้มีพิธีลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ (e-Starting Business) ระหว่าง 3 หน่วยงาน คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม โดยแยกการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นการให้บริการ ณ จุดเดียวกัน (Single Point) ผู้ประกอบธุรกิจ สามารถยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และขอเลขที่บัญชีนายจ้างได้ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งขณะนี้หน่วยงานทั่วประเทศสมารถให้บริการ Single Point ได้แล้ว ระยะที่ 2 กำหนดให้ใช้แบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) และใช้เอกสารประกอบ

ชุดเดียวกัน (Single Document) ระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ การดำเนินโครงการดังกล่าว มีเป้าประสงค์ที่จะกำหนดให้ใช้เลขทะเบียนเดียวกัน (Single Number) และการใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน (Single Window) ระหว่างหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูลทางทะเบียน และง่ายต่อการบริหารจัดการข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจ

แผนการดำเนินงานโครงการ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

การดำเนินการในระยะที่ 1 การบริการ ณ จุดเดียวกัน (Single Point)

มีขั้นตอนในการดำเนินการรวม 5 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม 8 วัน



การดำเนินการในระยะที่ 2 การใช้แบบฟอร์มร่วมกัน (Single Form) การใช้เอกสารประกอบชุดเดียวกัน (Single Document) และการใช้เลขทะเบียนเดียวกัน (Single Number)

e-Starting Business ไม่เพียงแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของรัฐได้วิวัฒนาการไปสู่ความทันสมัยแล้ว ยังเป็นการปฏิรูปปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานไปสู่รูปแบบบูรณาการที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีเยี่ยม นอกจากนี้ ยังถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลภาครัฐที่ก้าวเข้าสู่การเป็น e-Business Department ทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของรัฐและการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างคุ้มค่า อีกทั้งเป็นการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์อันดีต่อการลงทุนของประเทศต่อไปด้วย

ตัวอย่างผลงานบริการ
ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

อุปกรณ์สำหรับดัดเข็มล้างท่อน้ำตา

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล

ต่อมน้ำตาทำหน้าที่สร้างน้ำตาที่เกิดจากการกระตุ้นเช่น แสง ฝุ่นละอองหรืออารมณ์ดีใจ เสียใจ หลังจากนั้นจะไหลลงสู่รูเล็กๆที่เปลือกตาบนและล่างบริเวณหัวตา ทอดเป็นท่อเล็กๆขนานกับขอบของหนังตามาทางหัวตายาวประมาณ 2 มิลลิเมตร จากนั้นท่อเล็กๆบนล่างมารวมกันที่ถุงน้ำตาและทอดยามลงมาตามแนวสันจมูกจนเปิดเข้าจมูกมีความยาว 8 มิลลิเมตรเรียกส่วนนี้ว่า ท่อน้ำตา การล้างท่อน้ำตาจำทำในผู้มีความผิดปกติที่ต้องได้รับการตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับท่อน้ำตาได้แก่ ภาวะตาแห้ง ภาวะน้ำตามาก ภาวะน้ำตาเออ โรคท่อทางเดินน้ำตาอุดตัน (Nasolacrimal duct obstruction) โรคถุงน้ำตาอักเสบ(Dacryocrystitis)หรือในผู้ป่วยที่จะเข้ารับการรักษาโรคด้วยวิธีการผ่าตัดภายในลูกตา เช่น โรคต้อหิน ต้อกระจก จอตาหลุดลอก การผ่าตัดเปลี่ยนกระจกตา เป็นต้น แล้วพบว่าเกิดมีการอักเสบติดเชื้อในท่อทางเดินน้ำตา จักษุแพทย์ต้องทำการรักษาโดยการล้างท่อทางเดินน้ำตานั้นเสียก่อน ที่จะทำการผ่าตัด มิฉะนั้นผู้ป่วยจะติดเชื้อจากการผ่าตัดได้ การล้างท่อน้ำตา (Lscrimal Sac Irrigation) เป็นการใช้น้ำเกลือ (Normal Saline Solution หรือ NSS) ล้างสิ่งสกปรก เช่น สารคัดหลั่งต่าง ๆ ที่ตกค้างอยู่ในท่อน้ำตาให้หลุดลงคอ เพื่อให้น้ำตาที่ถูกสร้างขึ้นมีทางระบายที่สะดวก โดยวิธีการล้างท่อทางเดินน้ำตาผู้ป่วยโดยปกตินั้น จะใช้เข็มล้างท่อทางเดินน้ำตาที่ทำด้วยเหล็กไร้สนิมทั้งหัวต่อและตัวเข็ม สวมเข้าด้วยกับกระบอกลูกสูบฉีดยา โดยตัวเข็มมีลักษณะโค้งงอ เข็มที่ใช้เป็นประจำราคาตัวละ 1400-1700 บาท มีขนาดเล็กไม่ทนทาน เกิดการชำรุดและตกหายในระหว่างการทำความสะอาดง่าย และมีเพียงขนาดเดียว จึงทำให้อุปกรณ์ขาดแคลนไม่พอใช้ จึงต้องใช้ซ้ำเสี่ยงกับการติดเชื้อ นอกจากนั้นพบว่าความต้องการใช้เข็มล้างท่อน้ำตาเพิ่มมากขึ้นจำนวนเฉลี่ย10,000ราย/ปี คิดเป็น12%ของผู้ป่วยทั้งหมด

จากปัญหาดังกล่าวทางผู้ประดิษฐ์จึงได้คิดค้นและพัฒนาอุปกรณ์สำหรับดัดเข็มล้างท่อทางเดินน้ำตาเพื่อนำมาใช้ในการผลิตเข็มล้างท่อทางเดินน้ำตาที่มีขนาดความกว้างของเส้นผ่าศูนย์กลางของเข็มได้หลายขนาดตามความต้องการของแพทย์ผู้ใช้งานและให้เหมาะกับลักษณะของโรคของผู้ป่วย ทำให้ หน่วยตรวจโรคจักษุและหน่วยต่างๆของภาคจักษุมีมีอุปกรณ์ใช้ตามความต้องการ มีประสิทธิ ภาพในการล้างท่อน้ำตาไม่แตกต่างจากของเดิม ใช้กับผู้ป่วยเป็นรายๆไปไม่ต้องนำกลับมาใช้ใหม่เป็นการลดโอกาสการติดเชื้อ และประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ของผลงาน

1. ใช้ในการผลิตเข็มล้างท่อทางเดินน้ำตาที่มีขนาดตามความต้องการและมีปริมาณ เพียงพอต่อการใช้งานโดยประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อของโรงพยาบาล
2. ลดโอกาสการติดเชื้อ

แนวคิดในการออกแบบเพื่อผลิตเข็มล้างท่อน้ำตา

1. มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางของเข็มที่แตกต่างตามความต้องการของแพทย์ผู้ใช้งานและลักษณะของโรคของผู้ป่วย

2. สามารถผลิตเข็มล้างท่อทางเดินน้ำตาที่มีคุณภาพ และมีราคาถูก

3. มีส่วนประกอบ (1) โครงสร้าง (2) ตัวกำหนดความยาวเข็ม (3) ตัวกำหนดความยาวปลายเข็มที่ดัด (4) ตัวกำหนดมุมของปลายเข็ม (5) ตัวดัดมุมของปลายเข็ม และ (6)ตัวควบคุมระยะ

จากลักษณะของท่อน้ำตาทำให้ผู้ประดิษฐ์ทราบว่าเข็มล้างท่อน้ำตาที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะปลายเข็มงอทำมุมประมาน100-110 องศา ความยาวปลายเข็มที่งออยู่ระหว่าง 0.8 – 10 มิลลิเมตร ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางยาวเท่ากับขนาดเข็มฉีดยาเบอร์ 25-27 ดังนั้นผู้ประดิษฐ์จึงประดิษฐ์อุปกรณ์ในการดัดเข็มล้างท่อน้ำตาที่มีประสิทธิภาพ ราคาถูก ผลิตง่ายไม่ยุ่งยาก

รูปแบบ และแนวคิดในการพัฒนา

1. หาวัสดุที่เหมาะสมในการประดิษฐ์
2. ออกแบบสิ่งประดิษฐ์ให้สอดคล้องกับการใช้งาน
3. ทดลองประดิษฐ์เข็ม
4. ประเมินการใช้งาน
5. สรุปปัญหาการใช้งานจากสิ่งประดิษฐ์
6. เสนอให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อส่งผลงานเพื่อขอจดสิทธิบัตร
7. เผยแพร่ให้หน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลและจำหน่ายให้โรงพยาบาลชุมชน

อุปกรณ์ตัวดัด Siriraj Bending Lacrimal Irrigating Canula

Siriraj Lacrimal Irrigating Canula พร้อมใช้

ค่าใช้จ่ายในการผลิต

1. อุปกรณ์ในการดัดปลายเข็ม (Siriraj Bending Lacrimal Irrigating Canula) 15 บาท
2. Siriraj Lacrimal Irrigating Canul
   - เข็มเบอร์23,25,27 ความยาว 1 นิ้ว ราคาอันละ 1 บาท
   - คีมตัดลวด 60 บาท
   - ต้นทุนปลอดเชื้อ 3 บาท

สภาพการปฏิบัติงานภายหลังการพัฒนานวัตกรรม

แนวทางแก้ไขปัญหา	ประโยชน์ที่ได้รับ
1.ผลิตเข็มล้างท่อน้ำตาได้จำนวนตามที่ต้องการ	● มีจำนวนเพียงพอตามที่ต้องการใช้ ● ใช้เข็มล้างท่อน้ำตาแบบ1ชิ้น/ผู้ป่วย1 ราย /1วัน ● เพื่อลดโอกาสเกิดการติดเชื้อทั้งในบุคลากรและผู้รับบริการ ● ลดการใช้สารเคมีในการฆ่าเชื้อโรค
2.ผลิตเข็มล้างท่อน้ำตาได้ตามขนาดที่ต้องการ	● ผลการรักษาพยาบาลด้วยการล้างท่อน้ำตามีประสิทธิภาพมากขึ้น ● ลดความเจ็บปวดทรมานจากการล้างท่อน้ำตา ● เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3.ผลิตเข็มล้างท่อน้ำตาที่มีต้นทุนการผลิตและทำปราศจากเชื้อ ราคาชิ้นละ 5 บาท	● ประหยัดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล และทรัพยากรคิดเป็นร้อยละ 99.6 ถ้าซื้อ 30 ตัว ประหยัด51,000 บาท
4. ลดภาระงานของบุคลากรในการล้างทำความสะอาดเข็มล้างท่อน้ำตา	● พยาบาลมีเวลาให้การพยาบาลที่มีประโยชน์คิดเป็น 450ชั่วโมง/ปี ● เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้ป่วย

- ได้รับการล้างท่อน้ำตาด้วยเข็มล้างท่อน้ำตาที่มีขนาดเหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วย
- ให้การรักษามีประสิทธิภาพ เพิ่มความสุขสบายจากการล้างท่อน้ำตา
- ลดโอกาสติดเชื้อจากการใช้เข็มซ้ำ

2. ผู้ให้บริการ

- ลดภาระงานในการล้างทำความสะอาดเข็มล้างท่อน้ำตา
- ลดโอกาสติดเชื้อจากผู้ป่วย
- มีความสะดวก ลดระยะเวลาในการล้างท่อน้ำตาผู้ป่วยคิดเป็น 450 ชั่วโมง/ปี

3. หน่วยงานและโรงพยาบาล

- ลดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อเข็มล้างท่อน้ำตาคิดเป็นร้อยละ 99.6 ถ้าซื้อ30ตัวประหยัด 51,000 บาท
- ลดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อน้ำยาทำความสะอาดและฆ่าเชื้อเข็ม
- ลดโอกาสเกิดกรณีฟ้องร้อง/ข้อร้องเรียนจากการให้บริการ
- เผยแพร่การใช้ในสังคมลดการนำเข้าสินค้า ประหยัดเงินให้ประเทศ

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

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0 2356 9999 โทรสาร 0 2281 8169
www.opdc.go.th