

คู่มือแนวทางในการดำเนินการสมัครขอรับรางวัล

United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ

สงวนลิขสิทธิ์

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999 โทรสาร 0-2281-8169

Website: <http://www.opdc.go.th>

หนังสือเล่มนี้ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. การพิมพ์ซ้ำหรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปเผยแพร่ ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน ก.พ.ร.

คำนำ

รางวัล United Nations Public Service Awards เป็นรางวัลที่องค์การสหประชาชาติจัดให้มีขึ้นเพื่อมอบให้แก่หน่วยงานที่ดำเนินการด้านการให้บริการสาธารณะด้วยความเป็นมืออาชีพ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการบริหารราชการได้อย่างยอดเยี่ยม นอกจากนี้ รางวัลดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการทั่วโลกพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการสาธารณะ รวมทั้ง เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานที่บริหารงานภาครัฐในการให้บริการสาธารณะได้ประสบความสำเร็จ และขยายผลความสำเร็จนำไปสู่การใช้เป็นแบบอย่างแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่น และดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเข้ามาสู่ระบบราชการต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบราชการไทย ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนส่วนราชการที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จนได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐไทย รวมทั้ง เผยแพร่ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับนานาชาติ

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับหน่วยงานเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในการเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางและเทคนิควิธีการในการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมตัวอย่างรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานจากประเทศต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ในรอบปีที่ผ่านมาจาก www.unpan.org เพื่อประโยชน์แก่หน่วยงานที่สนใจนำไปศึกษาและเตรียมความพร้อมในการเสนอขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards และใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

สิงหาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1: บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของรางวัล United Nations Public Service Awards	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการมอบรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ	1
1.3 การส่งเสริม สนับสนุนของสำนักงาน ก.พ.ร.	2
บทที่ 2: United Nations Public Service Awards Categories	4
2.1 ประเภทรางวัล (Categories)	4
2.2 เกณฑ์การพิจารณารางวัล	5
บทที่ 3: ขั้นตอนการสมัครรางวัล United Nations Public Service Awards	18
3.1 วิธีการและขั้นตอนการสมัครรางวัล United Nations Public Service Awards	18
3.2 ขั้นตอนการประเมินของคณะกรรมการ	19
บทที่ 4: แนวทางการเขียนรายงานเพื่อสมัครรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ	20
4.1 แนวทางการเขียนรายงาน	20
4.2 แนวทางการเขียนรายงานที่ควรปรับปรุง	24
ภาคผนวก: ตัวอย่างการเขียนรายงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัล	38
ตัวอย่างการเขียนรายงานของประเทศในภูมิภาค Asia and the Pacific	38

- Women Friendly City Project : Republic of Korea	39
- Building Resources in Democracy, Governance and Elections (BRIDGE) : Australia	54
- Collaboration Testing : Japan	74
- Knowledge Network : Australia	87
ตัวอย่างการเขียนรายงานของหน่วยงานประเทศไทยที่ได้รับรางวัล	103
- การให้บริการรักษาผู้ป่วย : โรงพยาบาลยโสธร	104
- การพัฒนาบริการทางการแพทย์ผ่านเครือข่ายความร่วมมือ : โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	112
- การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม โดยคณะกรรมการภาค ประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี : กรมชลประทาน	123
- สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน : สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร	138