



หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

ปรับปรุงตามมติคณะกรรมการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ ๕/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงาน ก.ก. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครขึ้น และได้ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ได้มีการปรับปรุงเงื่อนไขการเสนอผลงานและแนวทางการตรวจประเมินเพื่อให้สอดคล้องกับการพิจารณารางวัลในระดับประเทศ และเปิดโอกาสให้หน่วยงานและบุคลากรพัฒนางานตามอำนาจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักงาน ก.ก. จึงได้จัดทำเอกสารแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานใช้ในการขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อไป

สำนักงาน ก.ก.

ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

| | |
|---|-------|
| ๑. ความเป็นมา | ๑ |
| ๒. นิยามศัพท์ | ๑ - ๒ |
| ๓. วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๔. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร | |
| ๔.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน | |
| (๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน | ๒ |
| (๒) การเสนอขอรับรางวัล | ๒ - ๓ |
| (๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล | ๓ |
| (๔) แนวทางการตรวจประเมิน | ๓ |
| (๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล | ๔ |
| ๔.๒ ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ | |
| (๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน | ๔ |
| (๒) การเสนอขอรับรางวัล | ๔ |
| (๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล | ๔ - ๕ |
| (๔) แนวทางการตรวจประเมิน | ๕ |
| (๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล | ๕ |

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน
(เอกสารหมายเลข ๑)
- เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประเภทรางวัลรายกระบวนงานและประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ
(เอกสารหมายเลข ๒)

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ตราสัญลักษณ์



รางวัลคุณภาพ
การให้บริการของกรุงเทพมหานคร
The Best of BMA

สัญลักษณ์

รูปดาวฤกษ์ สีทอง อยู่ในรูปข้างม้วนงวงล้อมไว้ ผสมผสานกับตัวอักษร B ตัดทอนให้เรียบ
ง่าย ทันสมัย

ความหมาย

รูปดาว ความรุ่งโรจน์ จุดสูงสุดความมีคุณค่าแห่งรางวัลความสำเร็จ
อันเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

รูปข้างม้วนงวงล้อมดาวฤกษ์ ความมีศักยภาพ ความเข้มแข็งและความสามารถ
ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ และข้างยังเป็นตราสัญลักษณ์ประจำ
กรุงเทพมหานคร

ตัวอักษรตัว B Bangkok Metropolitan Administration (BMA)
และ B = Best = ดีที่สุด

สีทองแทน ความมีคุณภาพ คุณค่าและความเจริญรุ่งเรือง

สีเขียวแทน การเจริญเติบโต พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง และเป็นสีประจำตรา
สัญลักษณ์ประจำกรุงเทพมหานคร

๑. ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด ๕ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน มาตรา ๒๗ กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการ ” และมาตรา ๒๘ กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการ ดำเนินการ แล้วเผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. จึงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุน ให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับแผนพัฒนา กรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ ๗.๓.๑ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและ คุณภาพการให้บริการ ในแต่ละสายงาน ให้สอดคล้องกับการเป็นมหานคร แห่งเอเชีย กลยุทธ์ ๗.๓.๑.๔ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม โดยแบ่งประเภท รางวัลออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑. รางวัลรายกระบวนงาน ๒. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ซึ่งการมอบ รางวัลดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ หน่วยงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และสามารถนำมาเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและ ระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. นิยามศัพท์

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงาน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก่ประชาชน หน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการด้วยกันเองหรือผู้รับบริการอื่นๆ เนื่องจากเป็นอำนาจที่ ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรง หรือ การบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนงาน หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเองมีความสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน หรือผู้รับบริการ สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการ ที่มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก สำนักงานเขต

๓. วัตถุประสงค์

การดำเนินการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. กระตุ้นให้หน่วยงาน/ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการประชาชน

๒. เพื่อเชิดชูเกียรติให้กับหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นของกรุงเทพมหานครเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ

๔. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครเป็นรางวัลที่กรุงเทพมหานครมอบให้กับ หน่วยงาน ที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๒ ประเภทรางวัล ดังนี้

๔.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนการ

(๑) เจื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ ผลงานที่หน่วยงานนำเสนอต้องเป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

๑.๒ ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นผลงานที่มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการ ที่มีการดำเนินงานในหลายหน่วยงานแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกันต้องมีการต่อยอดการพัฒนาให้ดีขึ้น

๑.๓ เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จ และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสารตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ให้เสนอผลงานหน่วยงานละไม่เกิน ๑ ผลงาน

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คะแนนเต็ม ๖๐ คะแนน ดังนี้

- ๑) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๕ คะแนน)
- ๒) การให้บริการที่มีคุณภาพ (๑๕ คะแนน)
- ๓) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ (๑๕ คะแนน)
- ๔) การเสนอแนวคิดใหม่ (๑๕ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คะแนนเต็ม ๔๐ คะแนน โดยมีมติในการพิจารณา ๔ มติ ดังนี้

- ๑) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (๑๐ คะแนน)
- ๒) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๐ คะแนน)
- ๓) มิติด้านความคุ้มค่า (๑๐ คะแนน)
- ๔) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารหมายเลข ๒

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นโดย สำนักงาน ก.ก. เป็นการตรวจสอบ
ความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน ที่เสนอมาเพื่อขอรับ
การประเมิน โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไข
ที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงาน เป็นการตรวจสอบเงื่อนไข
การนำเสนอผลงานในแต่ละประเภทรางวัลว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพ
การให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขการเสนอผลงาน จะได้รับการตรวจประเมิน
การปฏิบัติงานจริงต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่
จากการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาผลการตรวจประเมินและตัดสิน คุณภาพของผลงานที่หน่วยงาน
นำเสนอ

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ตั้งแต่ ๘๕ คะแนนขึ้นไป จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๘๕ คะแนนลงมาจนถึง ๗๐ คะแนน (๘๔.๙๙ - ๗๐ คะแนน) จะได้รับโล่รางวัล

๔.๒ ประเภทรางวัลรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

(๑) เจื่อนใจการเสนอผลงาน

๑.๑ เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มและความเพียรพยายามของหน่วยงานและบุคคลสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เช่น การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือหรือหลักการใหม่มาใช้ แล้วก่อให้เกิดงานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

๑.๒ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

หมายเหตุ ผลงานประเภทสิ่งประดิษฐ์ที่จะต้องนำไปใช้งานกับมนุษย์ หน่วยงานจะต้องพัฒนาผลงานดังกล่าว ให้สมบูรณ์ผ่านการทดสอบตามมาตรฐาน โดยเฉพาะผลงานทางการแพทย์และสาธารณสุขจะต้อง ขออนุญาตต่อคณะกรรมการวิจัยในคนของหน่วยงาน

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสาร ตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ให้เสนอผลงานหน่วยงานละไม่เกิน ๑ ผลงาน

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ คะแนนเต็ม ๖๐ คะแนน ดังนี้

๑) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๕ คะแนน)

๒) การให้บริการที่มีคุณภาพ (๑๕ คะแนน)

๓) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ (๑๕ คะแนน)

๔) การเสนอแนวคิดใหม่ (๑๕ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม ๔๐ คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา ๔ มิติ ดังนี้

๑) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (๑๐ คะแนน)

๒) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๓) มิติด้านความคุ้มค่า (๑๐ คะแนน)

๔) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารหมายเลข ๒

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นโดย สำนักงาน ก.ก. เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน ที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงาน เป็นการตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงานในแต่ละประเภทรางวัลว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขการเสนอผลงาน จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่จากการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาผลการตรวจประเมินและตัดสิน คุณภาพของผลงานที่หน่วยงานนำเสนอ

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ตั้งแต่ ๘๕ คะแนนขึ้นไป จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๘๕ คะแนนลงมาจนถึง ๗๐ คะแนน (๘๔.๙๙ - ๗๐ คะแนน) จะได้รับโล่รางวัล

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ ๑ ใบสมัครรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

- ประเภท รางวัลรายกระบวนงาน
 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

ชื่อส่วนราชการที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ เบอร์โทรสาร

แบบฟอร์มที่ ๒ ประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
ประเภทรายกระบวนการ

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่านและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม
ในช่องว่างให้ครบถ้วน

ผลงานที่หน่วยงานนำเสนอต้องเป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยนำหลักการ แนวคิด
เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นผลงานที่มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่มี
การดำเนินงานในหลายหน่วยงานแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกันต้องมีการต่อยอดการพัฒนาให้ดีขึ้น

เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จและมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลา
ไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล
(นำผลงานไปใช้แล้วจริงตั้งแต่วันที่.....)

แบบฟอร์มที่ ๒ ประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่านและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม
ในช่องว่างให้ครบถ้วน

เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มและความเพียรพยายามของหน่วยงานและบุคคล
สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เช่น การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หรือหลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิด
งานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปีและมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลา
ไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล
(นำผลงานไปใช้แล้วจริงตั้งแต่วันที่.....)

แบบฟอร์มที่ ๓ รายงานผลการดำเนินการ

บทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล :

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

สรุปผลงานโดยย่อ

โปรดสรุปเนื้อหาของผลงานโดยย่อ โดยมีความยาวไม่ควรเกิน ๔ หน้ากระดาษ A๔
ตัวอักษร Th SarabunPSK ขนาด ๑๖ โดยครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้

- ๑.๑ สภาพการปฏิบัติงานเดิม
- ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ
- ๑.๓ แนวทางในการปรับปรุงบริการ
- ๑.๔ สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ
- ๑.๕ ประโยชน์ที่ได้รับ
- ๑.๖ จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

๑. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

(อธิบาย ความเป็นมา นโยบาย ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

-รูป-

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

๒. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินการ (ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ทั้ง ข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กร เอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๓. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(ให้อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่
ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ)

(ความยาวไม่ควรเกิน ๑,๔๐๐ คำ)

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

-รูป-

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

๔. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่
การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ) (ความยาวไม่ควรเกิน ๑,๔๐๐ คำ)

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

๕. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

(ระบุทรัพยากรทั้งทางด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการ
และอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

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

๖. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

๖.๑ ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนและการพัฒนา) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๖.๒ ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๖.๓ ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๗. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

(ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๘. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และใครคือผู้ได้รับผลประโยชน์) (ความยาวไม่ควรเกิน ๑,๔๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๙. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่นๆ

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่างๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และอธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่นๆ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๑๐. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประเภทรางวัลรายกระบวนการ และประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

| ประเด็นพิจารณา | คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน | | | |
|--|-------|--|--|--|---|
| ส่วนที่ ๑ กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๒๐ คะแนน) | | | | | |
| ๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ | | | | | |
| คะแนน | ๑๕ | ๒ | ๓ | ๕ | ๕ |
| การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ | | มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ | มีการวิเคราะห์ผลจากการปฏิบัติงานเดิมและนำหลักการเทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือออกแบบขั้นตอนการบริการใหม่ | มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการอาทิลดขั้นตอนที่ผู้รับบริการจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ | มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างส่วนราชการ |
| ๒. การให้บริการที่มีคุณภาพ | | | | | |
| คะแนน | ๑๕ | ๔ | ๔ | ๔ | ๓ |
| การให้บริการที่มีคุณภาพ | | มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์ | มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว | มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิขั้นตอนการทำงานคู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบติดตามประเมินผล | มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง |

| ประเด็น พิจารณา | คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน | | | |
|--|-------|--|--|--|--|
| ๓. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ | | | | | |
| คะแนน | ๑๕ | ๕ | ๕ | ๕ | |
| การเปลี่ยนแปลงระบบ บริหารจัดการ | | มีการสร้างวัฒนธรรมของ หน่วยงานให้มีจิตบริการ และ ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมหน่วยงานเพื่อ ให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ | มีการสร้างการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในหน่วยงาน ในการปรับปรุงคุณภาพการ ปฏิบัติงาน/บริการ | มีการบริหารจัดการโดยใช้ ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิค แนวทางการบริหารจัดการ มาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับ บริบทของหน่วยงาน | |
| ๔. การเสนอแนวคิดใหม่ | | | | | |
| คะแนน | ๑๕ | ๔ | ๗ | ๔ | |
| การเสนอแนวคิดใหม่ | | มีการให้ความสำคัญกับ ความท้าทายขององค์กร ให้การผลักดันให้เกิดการ พัฒนาบริการ | มีการสร้างสรรค์การให้บริการ ใหม่(รูปแบบ กระบวนการ คุณลักษณะ)ที่ส่งผลให้เกิด การปรับเปลี่ยนการบริการ | มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน/บริการ | |
| รวมคะแนน ส่วนที่ ๑ | | | | | |

| ประเด็น พิจารณา | คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน | | | |
|--|-------|--|---|--|--|
| ส่วนที่ ๒ ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๔๐ คะแนน) | | | | | |
| ๑. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ | | | | | |
| คะแนน | ๑๐ | | | | |
| ประโยชน์ของการดำเนินการ ปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อ กลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ของการปรับปรุงบริการ | | | | | |
| ๒. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ | | | | | |
| คะแนน | ๑๐ | ๔ | ๓ | ๓ | |
| คุณภาพและประสิทธิภาพ การให้บริการ | | การลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการ | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความไม่พึงพอใจ/ ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ | |
| ๓. มิติด้านความคุ้มค่า | | | | | |
| คะแนน | ๑๐ | ๔ | ๓ | ๓ | |
| ความคุ้มค่า | | การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึง บริการของผู้รับบริการ | การลดต้นทุน/ผลิตภาพ การให้บริการของหน่วยงาน | ความคุ้มค่าทาง เศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม | |

| ประเด็น พิจารณา | คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน | | | |
|--|-------|---|---|--|--|
| ๔. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร | | | | | |
| คะแนน | ๑๐ | ๕ | ๕ | | |
| การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ หน่วยงาน | | ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ที่ปรากฏแก่สาธารณะ | การขยายผลไปยังหน่วยงาน/ ส่วนราชการอื่นๆ และได้มีการ ดำเนินการแล้ว | | |
| รวมคะแนน ส่วนที่ ๒ | | | | | |
| คะแนนรวมทั้งหมด (๑๐๐ คะแนน) | | | | | |