

# ด่วนที่สุด

ที่ สธ 0208.01/ว 400



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
รับเลขที่ ๗๖๙๙
วันที่ 20 ส.ค. 2553
เวลา 17.30

ถึง กรม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
รับเลขที่ 1634
วันที่ 20 ส.ค. 53
เวลา

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับ "รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" และ/หรือ "รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน" ประจำปี พ.ศ. 2553 รายละเอียดตามสำเนาหนังสือด่วนที่สุด ที่ นร 1205.1/655 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2553 ที่แนบมาพร้อมนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

เรียน ทบ.สค.

1. ทบ.สค.ทบ

๒. ทบ.สค.ทอ

๓. ทบ.สค.ทอ

  
30 ส.ค. 53



สบ  
สบ  
30 ส.ค. 53

(นายสมชัย วิโรจน์แสงอรุณ)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญด้านส่งเสริมพัฒนา  
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. 02-5901037-8

โทรสาร 02-5901406

W

26

ส่วนที่ ๑๑

ที่ นร 1205.1/ 655



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
 เลขที่รับ 469  
 วันที่ 10 ธ.ค. 2553  
 เวลา 12.36 น.

กระทรวงสาธารณสุข  
 เลขรับ 30590  
 วันที่ 17 ธ.ค. 2553  
 เวลา 13.08

6987  
 ห้องรองปลัดกระทรวง  
 นพ.ศิริวัฒน์ ทิพย์ธรา  
 เลขรับ 2768  
 วันที่ 1 ธ.ค. 2553  
 เวลา 16.41 น.

สำนักงาน ก.พ.ร.  
 ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

11 มิถุนายน 2553

เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับ "รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" และ/หรือ "รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน" ประจำปี พ.ศ. 2553

เรียน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน (เพิ่มเติมในปี 2553) จำนวน 1 ชุด
  2. คู่มือเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ปี 2552 จำนวน 2 เล่ม
  3. หนังสือผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2552 (Best Practice) จำนวน 1 เล่ม

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 - 50 จากที่กำหนดไว้เดิม โดยในระยะแรกให้เลือกกระบวนงานหลัก 3 - 5 กระบวนงานมาดำเนินการก่อน แล้วขยายผลให้ครบทุกกระบวนงานในปี พ.ศ. 2550 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 และมาตรา 32 กำหนดไว้โดยสรุปให้ "เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวง จังหวัด และอำเภอ จะต้องจัดส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ" ซึ่งทุกส่วนราชการได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี และพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง จนมีผลให้คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐโดยรวมดีขึ้นจนเป็นที่ประจักษ์ นั้น

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนแก่หน่วยงานที่

มีผล...

มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาทุกปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏว่ามีหน่วยงานที่เสนอขอรับการประเมินเพิ่มขึ้นทุกปี นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้สนับสนุน และเสนอชื่อหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนสมัครขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติด้วย โดยมีหน่วยงานภาครัฐไทยได้รับรางวัลดังกล่าวติดต่อกันมาแล้ว 2 ปี ในปี พ.ศ. 2551 และ ปี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประสบผลสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอเชิญชวนท่านเสนอผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในกระบวนการบริการ เพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และ/หรือรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” ประจำปี พ.ศ. 2553 โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. การเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน “ เห็นว่ากระบวนการบริการที่ควรเสนอ คือ “การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก และ/หรือผู้ป่วยในของโรงพยาบาล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด” เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญและมีผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการสูง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการสมัครขอรับการประเมินได้ตามแนวทางที่กำหนดใน “หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550” (สามารถสืบค้นคู่มือดังกล่าวได้ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ [www.opdc.go.th/ศูนย์ความรู้/เอกสารเผยแพร่/คู่มือ/หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550](http://www.opdc.go.th/ศูนย์ความรู้/เอกสารเผยแพร่/คู่มือ/หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550)) และหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน (เพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2553) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1


2. การเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับ “รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” สามารถดำเนินการสมัครได้ตามแนวทางใน “คู่มือเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ปี 2552” ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

ทั้งนี้ ได้จัดส่งผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2552 ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการจัดทำรายงานเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลต่อไป

จึงเรียนมา...

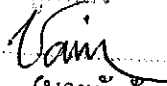
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอกระบวนการบริการดังกล่าว หรือกระบวนการหลัก  
ที่สำคัญอื่น ๆ ของหน่วยงานเพื่อขอรับการประเมินเข้ารับ "รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน"  
และ/หรือขอรับการประเมินเข้ารับ "รางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน"  
ประจำปี พ.ศ. 2553 พร้อมจัดทำรายละเอียดผลการปรับปรุงบริการเพื่อขอรับการประเมินตาม  
หลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนด แล้วจัดส่งเป็นเอกสาร และแผ่นซีดี ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน  
วันที่ 16 กรกฎาคม 2553 ด้วย จะขอบคุณยิ่ง


① โยธ ปรัดกะทรวง (ผ่าน ก.พ.ร.)  
เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติ  
(นางนันทพร นานะเนตร)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
แทนผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทั่วไป  
21 มิ.ย. 2553

ขอแสดงความนับถือ  
  
(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)  
เลขาธิการ ก.พ.ร.

② โยธ ปรัดกะทรวง  
เห็นควรแจ้งเรียนนายอรรถพร/สุทธพร  
ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี

๒๑ มิ.ย. ๕๓

สำเนาถูกต้อง  
  
ลงชื่อ (นายชยรัตน์ ภาณุคี)  
นักบริหารชั้นนโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ  
๒๒ มิ.ย. ๕๓

๒๐ มิ.ย. ๕๓  
  
(นายศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล)  
รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
๒๑ มิ.ย. ๒๕๕๓

สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม  
โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8806, 8981  
โทรสาร 0 2281 8169  
E-mail: wiriya.n@opdc.mail.go.th

**หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน  
(เพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2553)**

"รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน" เป็นรางวัลที่มอบให้แก่ส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และท้องถิ่น เพื่อเชิดชูเกียรติ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนา หรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดให้มีขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 เพื่อมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มากกว่าการดำเนินการเพียงลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ รวมทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมส่วนราชการในการสมัครรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นที่ยอมรับระดับสากลต่อไป

**ประเภทรางวัล**

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 4 ประเภทรางวัล ดังนี้

1. รางวัลรายกระบวนการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

1) เป็นกระบวนการที่เข้าเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง ดังนี้

1.1 เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือผลการพิจารณาส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก

1.2 เป็นกระบวนการหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวม

2) เป็นกระบวนการที่หน่วยบริการอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกัน ยังไม่เคยได้รับรางวัลดีเด่นมาก่อน หรือเป็นกระบวนการที่มีมาตรฐานการบริการไม่ต่ำกว่ากระบวนการเดียวกันที่เคยได้รางวัลในปีก่อน ๆ

2. รางวัลภาพรวมกระบวนการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการสำหรับกระบวนการนั้น ๆ ในทุกหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการในทุกหน่วยบริการ ที่อาจมีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

1) ส่วนราชการ (กรม) เท่านั้น เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

2) เป็นกระบวนการหลักที่มีความสำคัญ

3) เป็นกระบวนการที่มีหน่วยบริการไม่น้อยกว่า 5 แห่ง

4) พิจารณาจากผลงานในทุกหน่วยบริการ ซึ่งอาจมีทั้งในส่วนกลาง (กรม) และส่วนภูมิภาค

3. **รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณา อย่างน้อย 3 ส่วนราชการ (กรม/จังหวัด/ท้องถิ่น) โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

4. **รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ** เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรม ได้แก่

1) การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สามารถสร้างประโยชน์กับประชาชน

2) การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนอย่างเฉียบพลัน

3) การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำให้กระบวนการมีความรวดเร็ว หรือการเพิ่มช่องทางรูปแบบการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4) การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม ซึ่งเป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงบริการ เช่น การทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

#### เกณฑ์การประเมิน

กลุ่มที่ 1 รางวัลรายกระบวนการ รางวัลภาพรวมกระบวนการ และรางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ พิจารณาใน 2 เกณฑ์ คือ

- เกณฑ์เชิงปริมาณ พิจารณาใน 4 มิติ

1) มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ

- จำนวนขั้นตอนที่ลดลง
- ร้อยละของขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ลดลง
- ร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ลดลง
- ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2) มิติความพึงพอใจของประชาชน

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 3) มิติการอำนวยความสะดวก

- จำนวนช่องทางให้บริการ หรือการติดต่อราชการ โดยรวมถึงระบบรับข้อร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นด้วย
- จำนวนรูปแบบการอำนวยความสะดวกใน 4 ด้าน ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศ การรับฟังข้อร้องเรียน และการเปิดเผยข้อมูล

### 4) มิติความคุ้มค่าในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

- จำนวนผู้ใช้บริการต่อวันต่อหน่วยบริการ
- ความคุ้มค่าและประโยชน์ หรือผลกระทบ (Impact) ต่อสังคม จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ (คิดเป็นตัวเงิน)

#### • เกณฑ์เชิงคุณภาพ พิจารณาใน 4 มิติ

##### 1) มิติด้านกระบวนการในการพัฒนากระบวนการ

- มีการออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่หรือตามความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการ โดยมีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนากระบวนการบริการ
- มีการพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยต้องแสดงให้เห็นได้ว่าจะสามารถลดความสูญเสียหรือสูญเสียเปล่าในการดำเนินงาน (ตามแนวคิด Lean) หรือแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการลดหรือผ่อนปรนข้อระเบียบราชการ
- มีการนำระบบสารสนเทศ หรือระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการบริการที่รวดเร็ว
- มีการนำเทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

##### 2) มิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

- มีวิธีการหรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการ และข้อร้องเรียน ของประชาชนอย่างเป็นระบบ
- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติราชการ
- มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการจูงใจให้ใช้บริการ และการสร้างความประทับใจในระหว่างรับบริการ
- มีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- มีการเพิ่มพูนความรู้สึกที่ดีแก่ผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการไปแล้ว โดยทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน





### 3) มิติด้านการอำนวยความสะดวก และการลดภาระภาคประชาชน

- มีวิธีการหรือช่องทาง ในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน และการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน
- มีการกำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก การลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- มีการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเปิดช่องทางใหม่ ๆ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก หรือมีการให้บริการเชิงรุก

### 4) มิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผลการดำเนินการ

- ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ
- มีการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับหน่วยงานอื่น
- มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- มีการสรุปบทเรียนจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- มีการขยายองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น หรือกระบวนการอื่น ๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

กลุ่มที่ 2 รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ พิจารณาใน 2 มิติ คือ

#### 1) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

#### 2) มิติด้านผลการดำเนินการ

- ด้านประสิทธิภาพ พิจารณาให้ความสำคัญการลดบุคคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้ง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- ด้านคุณภาพ พิจารณาให้ความสำคัญการยกระดับความพึงพอใจ การยกระดับการอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึง ความเสมอภาค

## แบบฟอร์มรายงาน

ส่วนราชการต้องตอบคำถามในแบบฟอร์มรายงานเพื่อยื่นสมัครขอรับการประเมิน ในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

• **รางวัลรายกระบวนการ และรางวัลภาพรวมกระบวนการ** ส่วนราชการต้องตอบใน 6 คำถามหลัก สำหรับรางวัลรายกระบวนการ และ 7 คำถามหลัก สำหรับรางวัลภาพรวมกระบวนการ

### 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

1.1 สภาพทั่วไป ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เสนอ ความสำคัญของกระบวนการ กลุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

#### 1.2 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

- ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม สภาพการปฏิบัติงานเดิม รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้วยขั้นตอนเดิม

- ให้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งกิจกรรมการริเริ่มการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.3 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

### 2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

เป็นการอธิบายแนวคิด วิธีการ เทคนิค หรือเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยระบุ

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

2.2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเสนอหนทางแก้ปัญหา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปออกแบบ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประสบความสำเร็จ

2.3 วิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

- วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

- วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้กิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

2.4 ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

### 3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

3.1 ช่องทางหรือวิธีการ ในการรับฟังความต้องการ การรับเรื่องร้องเรียนของกระบวนงานดังกล่าว และความพึงพอใจของประชาชน รวมถึง การตอบสนองต่อข้อมูลป้อนกลับจากช่องทางดังกล่าวที่ส่วนราชการได้รับมาอย่างทันที่

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความประทับใจในการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หรือให้ประชาชนผู้รับบริการกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี

### 4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความสะดวก

4.1 วิธีการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

4.2 การลดภาระภาคประชาชน

### 5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้

5.1 การส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพื่อให้การนำกิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ไปสู่การปฏิบัติได้บรรลุสัมฤทธิ์ผล

5.2 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึง การเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

5.3 การสร้างแรงจูงใจให้กับหน่วยบริการอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกัน ในกาปฏิบัติงานเพื่อผลักดันให้เกิดมาตรฐานกระบวนงานได้เป็นผลสำเร็จ (เฉพาะยื่นขอรับการประเมินรางวัลภาพรวมกระบวนงาน)

5.4 บทเรียนสำคัญที่หน่วยงานได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์

5.5 การขยายผลสำเร็จของการปรับปรุงบริการไปให้หน่วยงานอื่นใช้ หรือนำไปใช้ปรับปรุงบริการในกระบวนงานอื่น ๆ ต่อไป

### 6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ให้อธิบายถึงการนำบทเรียนสำคัญที่หน่วยงานได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ไปใช้ในการพัฒนากระบวนงาน และ/หรือการออกแบบกระบวนงานใหม่ และ/หรือการปฏิรูปการบริหารจัดการ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร

7. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ (เฉพาะยื่นขอรับการประเมินรางวัลภาพรวมกระบวนงาน)

7.1 นโยบายการผลักดัน ส่งเสริม และติดตาม เพื่อให้ทุกหน่วยบริการมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.2 การออกแบบวิธีการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะของหน่วยงานในการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

7.3 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการในเรื่อง การอำนวยความสะดวก

7.4 วิธีการในการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

• **รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ** ส่วนราชการต้องตอบ 3 คำถามหลัก

### 1. ลักษณะกระบวนการ

1.1 ลักษณะการบริการ และ ความเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ ความสำคัญของกระบวนการ ประเภทผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ

1.2 กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ทำให้เกิดความเชื่อมโยง

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา ให้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งกิจกรรมการริเริ่มการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

### 2. วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

2.1 ใครเป็นผู้เสนอในการแก้ปัญหา และใครเป็นผู้ที่ออกแบบ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประสบความสำเร็จ

2.2 เทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

- การออกแบบและบูรณาการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้กิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

- ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

- ทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง เช่น ด้านการเงิน ด้านเทคนิค ด้านทรัพยากรบุคคล โดยให้อธิบายด้วยว่านำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ในการขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

2.3 แผนผังระบุขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

- ทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีอะไรบ้าง เช่น ด้านการเงิน ด้านเทคนิค ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยให้อธิบายด้วยว่านำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ในการขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

### 3. ผลการดำเนินการในการแก้ปัญหา

#### 3.1 ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- ผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้ง ใ้ระบุกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

- ใ้ระบุตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

3.2 ผลการแก้ไข กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานรวมทั้ง การทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน

3.3 บทเรียนสำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์

### • รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ส่วนราชการตอบ 11 คำถามหลัก

#### 1. ชื่อนวัตกรรม

#### 2. ผู้คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ

2.1 ใครเป็นผู้คิดค้นหรือริเริ่มในการแก้ปัญหา ซึ่งนำไปสู่การออกแบบนวัตกรรม

2.2 ใครเป็นผู้ที่ออกแบบ หรือเป็นผู้นำไปทำให้สำเร็จ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนจากนวัตกรรมประสบความสำเร็จ

#### 3. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ

ใ้ระบุผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม หรือเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งในการนำไปทำให้สำเร็จ โดยระบุสัดส่วนของการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

4. ลักษณะงานบริการ ใ้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ/งานบริการ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เสนอ ความสำคัญของกระบวนการ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

5. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ใ้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งกลุ่มคนทางสังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากงานบริการด้วย

6. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ใ้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

## 7. การนำนวัตกรรมไปใช้

7.1 อธิบายลักษณะนวัตกรรมแนวคิด กระบวนการ รูปแบบ ช่องทาง วิธีการ ภาพลักษณ์ คุณลักษณะที่สำคัญและอื่นๆ รวมถึงแนวคิดนี้แตกต่างจากเดิมอย่างไร หรือมีความใหม่ที่ดีควรนำไปเผยแพร่อย่างไร (ตอบเฉพาะข้อที่มี)

7.1.1 การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

7.1.2 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

7.1.3 การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

7.1.4 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

7.2 วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้การนำนวัตกรรมไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

8. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ให้ระบุแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่

9. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้ ให้ระบุผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

10. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ให้ระบุปัญหาหรืออุปสรรคในการนำนวัตกรรมไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับปัญหาอุปสรรคดังกล่าว

11. บทสรุป