

ที่ พจ ๐๐๑๗.๕/ว ๒๘๔

ศาลากลางจังหวัดพิจิตร
ถ.พิจิตร - ตะพานหิน
อ.เมือง จ.พิจิตร ๖๖๐๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญส่วนราชการสมัครรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕.๑/๒๑๑๘ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๑ ฉบับ
(พร้อมรายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘)

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่อง จึงเปิดรับสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยเชิญหน่วยงานของรัฐที่สนใจสามารถสมัครขอรับรางวัลตั้งแต่วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ซึ่งข้อมูลการสมัครดาวน์โหลดที่ www.opdc.go.th/รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ/เอกสารและสื่อ ๒๕๕๘

จังหวัดพิจิตร จึงขอประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนส่วนราชการในจังหวัดที่สนใจสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ส่งข้อมูล เอกสาร/หลักฐานสมัครขอรับรางวัลฯ ได้ตามรายละเอียดที่ให้ไว้ข้างต้น ทั้งนี้ สำหรับการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จังหวัดจะได้เชิญคณะทำงานจัดทำแผนสมรรถนะองค์การของจังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ประชุมเพื่อจัดทำข้อมูลรายละเอียดและเอกสาร/หลักฐานประกอบการสมัครอีกครั้งในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายนพรัตน์ ตั้งกิตติถาวร)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

สำนักงานจังหวัดพิจิตร
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
โทร/โทรสาร ๐ ๕๖๖๑ ๒๓๑๙

หมายเหตุ : สามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ทาง www.phichit.go.th > กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล > หนังสือเวียน

ศาลากลางจังหวัดพิจิตร
รับที่ ..... 12323 .....
วันที่ ..... -8 ส.ค. 2557 .....
เวลา .....

ที่ นร 1205.1/2118

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

สำนักงานจังหวัดพิจิตร
รับที่ 6879
วันที่ 8 ส.ค. 2557
เวลา 15.19 น.

1 ธันวาคม 2557

เรื่อง ขอเชิญสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558
2. แนวทางการรับสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558
3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติและรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและการบริหารจัดการองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดเป็นประจำทุกปี นั้น

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่อง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เปิดรับสมัครรางวัลฯ ประจำปี 2558 ดังนี้

1. รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558 เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558 โดยให้จัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และหนังสือนำส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมไฟล์บรรจุข้อมูล ในแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) จำนวน 1 ชุด รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลการสมัครขอรับรางวัลเพิ่มเติมได้ที่ www.opdc.go.th/แบนเนอร์ “รางวัลฯ”/รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ/เอกสารและสื่อ 2558

2. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558 เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 7 มกราคม 2558 โดยส่วนราชการจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสมัครทางระบบออนไลน์ที่ http://awards.opdc.go.th รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 และ 3 ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลการสมัครขอรับรางวัลเพิ่มเติมได้ที่ www.opdc.go.th/pmqa/เอกสารและสื่อ/2558

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญหน่วยงานของท่านสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติและรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558

ขอแสดงความนับถือ

(นายพงษ์อาจ ตรีกิจวัฒนากุล)
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
รักษาราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม
โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8915, 8804, 9947, 8944
โทรสาร 0 2281 8169, 0 2281 8158

สิ่งที่ส่งมาด้วย

รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากการนำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติแล้วไปขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขาเพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเจตนารมย์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญของหน่วยงาน และเคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ และไม่เคยได้รับการร้องเรียน

(2) เป็นผลงานที่มีการให้บริการในหน่วยบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ

(3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ อย่างน้อย 3 หน่วยงาน เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน โดยมีเจตนารมย์เพื่อผลักดันให้หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ ลดขอบเขตอำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการปรับปรุงบริการที่เกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย

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

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

(2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงการดำเนินการร่วมกัน

(3) มีผลการดำเนินการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงและเป้าหมายของการปรับปรุงบริการ

(4) เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(5) มีแผนการดำเนินการร่วมกันตั้งแต่เริ่มโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยมีเจตนารมย์เพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ต้องมีผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างชัดเจนในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่

(1.1) การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้ แล้วทำให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ

(1.2) การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หลักการใหม่ ๆ มาใช้ แล้วทำให้เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือ

(1.3) มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์

(2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี

(3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

(4) นวัตกรรมการบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

** หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน*

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ โดยมีเจตนารมย์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาคุณภาพการบริการที่ตอบสนองและทันต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หรือรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

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

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่งใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

(2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

(3) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนง โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี จนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล

การมอบรางวัล

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

เกณฑ์การประเมินรางวัล

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาซึ่งมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกันในแต่ละประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา 4 มิติ ดังนี้

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

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนเพิ่มเติม

ผลงานพัฒนาการให้บริการมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย จะได้รับคะแนนในส่วนที่ 1 เพิ่มเติมจากคะแนนที่ได้รับอีก 50 คะแนน ในประเด็นดังต่อไปนี้

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

2. เกณฑ์การประเมินรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.1 ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล

2.2 ต้องมีผลการดำเนินการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ

(1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่ากระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล

(2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล

2.3 ต้องแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้นได้

เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

- **ระดับรางวัลที่มอบ**

ระดับยอดเยี่ยม หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบูรณาการการบริการ และด้านนวัตกรรมการบริการ หรือด้านการพัฒนาการบริการ

ระดับดีเด่น หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน

ระดับดี หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ ได้คะแนนมากกว่า 750 คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

- **ข้อกำหนดของแต่ละประเภทรางวัล**

ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

- **ระดับดีเด่น** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
- **ระดับดี** ต้องได้คะแนนส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และคะแนนทั้งสองส่วนรวมกันต้องไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

การสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ

วิธีการสมัคร

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

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

ปฏิทินการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558

ช่วงเดือน	กิจกรรม
ธันวาคม 2557 – 13 กุมภาพันธ์ 2558	ประกาศรับสมัคร
16 กุมภาพันธ์ – 20 มีนาคม 2558	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
23 – 31 มีนาคม 2558	คณะกรรมการกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัล
เมษายน 2558	เสนอผลการกลั่นกรองรางวัลต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
24 เมษายน 2558	แจ้งผลการประเมินรอบแรก
11 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2558	ตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
กรกฎาคม 2558	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
31 กรกฎาคม 2558	ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลฯ
สิงหาคม 2558	พิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558

* กำหนดการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

แบบฟอร์มที่ 1	ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
แบบฟอร์มที่ 2	แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
แบบฟอร์มที่ 3	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ
แบบฟอร์มที่ 4	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)
แบบฟอร์มที่ 5	แบบฟอร์มแจ้งความจำนงสมัครรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์มที่ 1
ใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

ประเภท
- ☐ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- ☐ รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง .....

สำนัก/กอง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

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

e – Mail.....

แบบฟอร์มที่ 2
แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

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

รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

แบบฟอร์มที่ 3

แบบฟอร์มบทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล : .....

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อหน่วยงาน : .....

สรุปผลงานโดยย่อ :

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

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

1.2 แนวทางในการปรับปรุงบริการ

1.3 สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5 จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

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

.....

.....

—รูป—
แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. **ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ**
(ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการ ให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้ง ข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กรเอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

3. **ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ**
(ให้อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่ ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

—รูป—
แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. **กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ**
(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

5. **ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ**
(ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการและอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนการพัฒนา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

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

.....

.....

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

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

.....

.....

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการและข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

แบบฟอร์มที่ 4

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (กรณีสมัครรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง)

เงื่อนไขการสมัครรางวัล

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

ชื่อผลงาน : .....

ประเภทรางวัลที่ได้รับ (ระดับดีเด่น).....

1. **สรุปสาระสำคัญของผลงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการ**
(อธิบายให้เห็นถึงลักษณะของกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานความสำเร็จที่เคยได้รับรางวัล อาทิ ขั้นตอน ระยะเวลา ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน เป็นต้น (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
.....
.....

2. **สรุปผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา**
(นำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
.....
.....

3. **ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ**
(อธิบายวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการ และผลการตรวจประเมินที่แสดงให้เห็นได้ว่าการให้บริการยังคงมีประสิทธิภาพและไม่ต่ำไปกว่าการให้บริการตามที่เคยได้รับรางวัล) (ความยาวไม่เกิน 500 คำ)
.....
.....

4. **ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ**
(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
.....
.....

5. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ**
(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และ ใครคือผู้ได้รับประโยชน์) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)
.....
.....

6. **ทิศทางในการพัฒนาการบริการในอนาคตที่ดีขึ้น**
(อธิบายถึงข้อเสนอ/แนวคิด/แผนการในการดำเนินการที่จะส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการมีแนวโน้มดีขึ้นได้) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
.....
.....

แบบฟอร์มที่ 5
แบบฟอร์มแจ้งความจำนงเพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

เงื่อนไขการสมัคร

- ต้องเป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น
- ต้องแจ้งความจำนงเพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี

ชื่อผลงาน : .....

ชื่อส่วนราชการ : .....

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

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

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

1. สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

(อธิบายวิธีการดำเนินการเพื่อให้สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องพร้อมกับแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

2. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

3. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

4. แผนการดำเนินงานในปีต่อไป (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ฉบับเต็ม และแบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลฯ (ไฟล์ word) ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.
www.opdc.go.th/ศูนย์ความรู้/เอกสารเผยแพร่/เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา 2558