

แนวทางการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559

โดยนางสาววิริยา เนตรน้อย
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.



รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)



สัญลักษณ์

สองมือบริการ สีทองอร่าม ประคองใจสีแดง อักษรข้างล่าง **“บริการด้วยใจ”**

ความหมาย

สองมือทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการให้บริการ

ใจสีแดง เป็นใจที่เปี่ยมด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน

เจตนารมณ์

เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ

การสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติที่ผ่านมา



ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อมอบรางวัลและเป็นการเชิดชูเกียรติ เป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่ปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

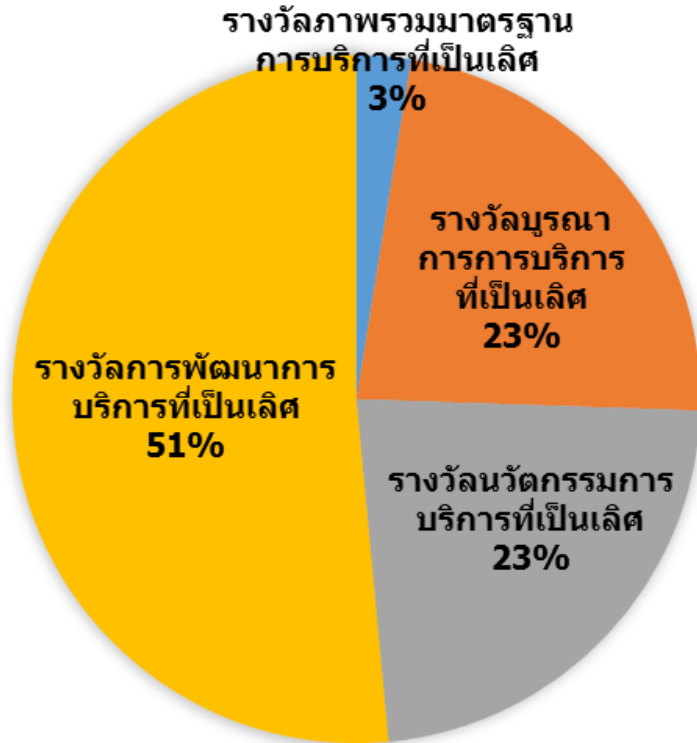
สถิติการส่งสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (ผลงาน)

ปี	กรม	จังหวัด	สถาบัน อุดมศึกษา	องค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น	รัฐวิสาหกิจ และองค์การ มหาชน	รวม
2546	169	0	-	-	-	169
2547	164	121	-	-	-	285
2548	74	113	1	-	-	187
2549	97	157	15	-	-	254
2550	51	58	8	16	-	133
2551	40	111	11	10	-	172
2552	51	81	21	9	-	162
2553	104	141	44	12	-	301
2554	92	162	48	17	-	314
2555	107	128	27	10	-	275
2556	177	92	33	8	12	322
2557	181	71	29	10	25	316
2558	195	25	24	7	18	269

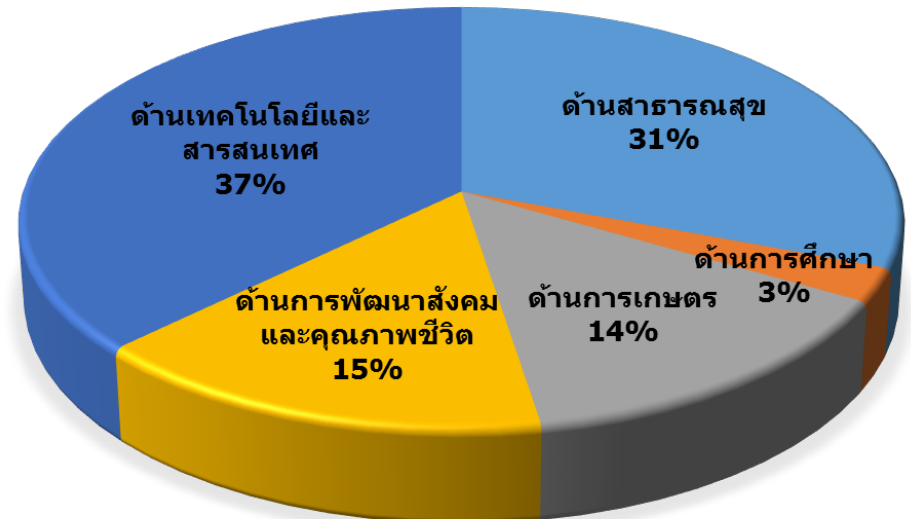
ตลอด 13 ปี ที่ผ่านมา มีผลงานที่หน่วยงานรัฐได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการและส่งสมัครขอรับรางวัลฯ กว่า 3,000 ผลงาน ที่ครอบคลุมทั้งทางด้านสาธารณสุข เกษตร สังคม เศรษฐกิจ และมีวิธีการพัฒนาบริการในหลากหลายรูปแบบ อาทิ

- -> กำหนดมาตรฐานบริการเดียวกันทั่วทุกหน่วยบริการสาขา
- -> การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- -> พัฒนาระบบ IT ในการให้บริการ
- -> ให้บริการเชิงรุก เพิ่มช่องทางบริการที่หลากหลาย
- -> สร้างสรรค์งานบริการรูปแบบใหม่ ๆ

สัดส่วนของประเภทรางวัลที่ส่งสมัครขอรับรางวัล



สัดส่วนของลักษณะผลงานที่ส่งสมัครขอรับรางวัล



รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล

- 1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- 2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- 3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
- 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- 5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม
- 6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

- ✓ พิจารณาจากผลการนำมาตรฐานการให้บริการไปขยายผลดำเนินการในทุกหน่วยบริการสาขา
- ✓ เจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- (2) เป็นผลงานที่มีการนำไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ
- (3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

- ✓ พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน
- ✓ เจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อผลักดันให้หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ และก้าวข้ามข้อจำกัดของขอบเขตอำนาจหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) การปรับปรุงบริการต้องเกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย
 - (1.1) ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ) โดยต้องระบุว่าส่วนราชการใดเป็นผู้ริเริ่ม (ตัวการ)
 - (1.2) หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น
- (2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลง หรือแนวทางการทำงาน/โครงการ ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นการดำเนินการร่วมกัน
- (3) มีผลการดำเนินการปรับปรุงบริการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อตกลงหรือแนวทางการทำงาน/โครงการ
- (4) เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (5) ผลงานต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นว่าแต่ละหน่วยงานที่มาร่วมดำเนินการ ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร (ระบุนำที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน)

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

- ✓ พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน
- ✓ เจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่
 - (1.1) เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ
 - (1.2) เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือ
 - (1.3) มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์
- (2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี
- (3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- (4) นวัตกรรมบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

* หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

- ✓ พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ✓ เจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- (2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้ เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติจนถึงปัจจุบัน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่ง ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- (2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน
- (3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น
- (4) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนง โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี จนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล

1. เกณฑ์การประเมินรางวัลภาพรวม/บูรณาการ/นวัตกรรม/พัฒนาบริการ

การพิจารณารางวัล ได้แบ่งการประเมิน เป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการ จัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ (600 คะแนน)

ส่วนที่ 2 พิจารณาผลลัพธ์ของการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ (400 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัล ภาพรวมฯ	รางวัล บูรณาการฯ	รางวัล นวัตกรรมฯ	รางวัล พัฒนา บริการฯ
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)				
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	✓	✓	✓	✓
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓
3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน/ร่วมกัน	-	✓	-	-
4) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิด ความเสมอภาคในการให้บริการ	-	✓	-	-
5) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	✓	✓	✓	✓
6) การเสนอแนวคิดใหม่	-	-	✓	✓
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)				
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)	✓	✓	✓	✓
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ)	✓	✓	✓	✓
3) มิติด้านความคุ้มค่า (การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/ผลผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน/ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม)	✓	✓	✓	✓
4) มิติการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ (ความต่อเนื่องในการส่งเสริมหรือรับรางวัลตามลักษณะที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณชนความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอรับรางวัล)	✓	✓	✓	✓

ประเภทรางวัล	ระดับ
1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น / ระดับดี
5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม	ระดับยอดเยี่ยม
6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	ไม่มีระดับ

ข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภท

ประเภท	ระดับรางวัล	คะแนนส่วนที่ 1 (กระบวนการ)		คะแนนส่วนที่ 2 (ผลลัพธ์)	คะแนนรวม (2 ส่วน)
1. รางวัลภาพรวม มาตรฐาน การบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น	ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
	ระดับดี		ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า 750 คะแนน
2. รางวัลบูรณาการ การบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น	ด้านการส่งเสริมการทำงานแบบ หุ้นส่วนและการส่งเสริมให้เกิด ความเสมอภาคในการรับบริการ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
	ระดับดี		ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า 750 คะแนน
3. รางวัลนวัตกรรม การบริการที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น	ด้านการเสนอแนวคิดใหม่	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
	ระดับดี		ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า 750 คะแนน
4. รางวัลการ พัฒนาการบริการ ที่เป็นเลิศ	ระดับดีเด่น	ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน
	ระดับดี		ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

1. ตรวจสอบคุณสมบัติของหน่วยงานเบื้องต้น

เป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ

2. การสมัคร

ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

- ✓ จัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ✓ หนังสือนำเสนอที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน
- ✓ ไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด

การตอบคำถาม 10 ข้อ

กลุ่มคำถาม	คำถาม
A : Problem Analysis	1. ปัญหาคืออะไร
B : Strategic Approach	2. ใครเกี่ยวข้องบ้าง
	3. โครงการคืออะไร
	4. กลยุทธ์คืออะไร
	5. ทรัพยากรที่ใช้มีอะไรบ้าง
C : Execution & Implementation	6. ขั้นตอนการดำเนินงาน
	7. ปัญหามีอะไรบ้าง แก้ปัญหาได้อย่างไร
	8. ผลลัพธ์คืออะไร
D : Impact & Sustainability	9. สร้างความยั่งยืน หรือขยายผลอย่างไร
	10. บทเรียนที่ได้รับคืออะไร

ประเด็นการเขียนที่ต้องให้ความสำคัญ

1. คุณประโยชน์หรือคุณค่าที่ผลงานได้ส่งมอบให้กับประชาชน
สังคม กลุ่มเป้าหมาย
2. ความสอดคล้อง เชื่อมโยงของคำตอบทุกข้อ
3. ความยั่งยืนของแนวทางใหม่ และการขยายผล

ประเด็นการตอบคำถาม 10 ข้อ

คำถาม	คำอธิบาย
1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงาน เดิม ก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง	อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ดำเนินการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของโครงการ	ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการ ให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กรเอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ	อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่ ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)
4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ	สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

ประเด็นการตอบคำถาม 10 ข้อ (ต่อ)

คำถาม	คำอธิบาย
5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ	ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการและ อธิบายวิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ	<p>6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนการพัฒนา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)</p> <p>6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)</p> <p>6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์ (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)</p>
7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ	ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

ประเด็นการตอบคำถาม 10 ข้อ (ต่อ)

คำถาม	คำอธิบาย
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 อธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)
10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการคืออะไร	อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

แนวคิดทั่วไป

- ร่างคำตอบแต่ละข้อก่อน โดยกำหนดประเด็นสำคัญ ๆ ให้ครบ (อาจเขียนเป็นข้อ ๆ) แล้วค่อยนำมาเรียบเรียงเป็นบทความ
- ใช้ตัวเลขเชิงสถิติสนับสนุนการอธิบาย แต่อย่าใช้มากเกินไป
- อธิบายในมิติของประชาชน ผู้รับบริการ มากกว่ามิติของภาครัฐ
- ใช้ภาษาง่ายๆ
- แสดงให้เห็นว่าแนวทางการปรับปรุงที่เสนอมีผลกระทบต่อกลุ่มประชาชนจำนวนมาก
- ไม่จำเป็นต้องเขียนให้ครบจำนวนคำตามที่กำหนดไว้
- อย่าเขียนประเด็นเดิมซ้ำไปซ้ำมา
- แสดงให้เห็นชัดว่าแนวทางการปรับปรุงที่เสนอ จะมีความยั่งยืนในระยะยาว และขยายผลไปยังส่วนอื่นได้
- แสดงตัวเลขข้อเท็จจริงจะมีน้ำหนักมากกว่าใช้ความคิดเห็นส่วนตัว

ปฏิทินการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559

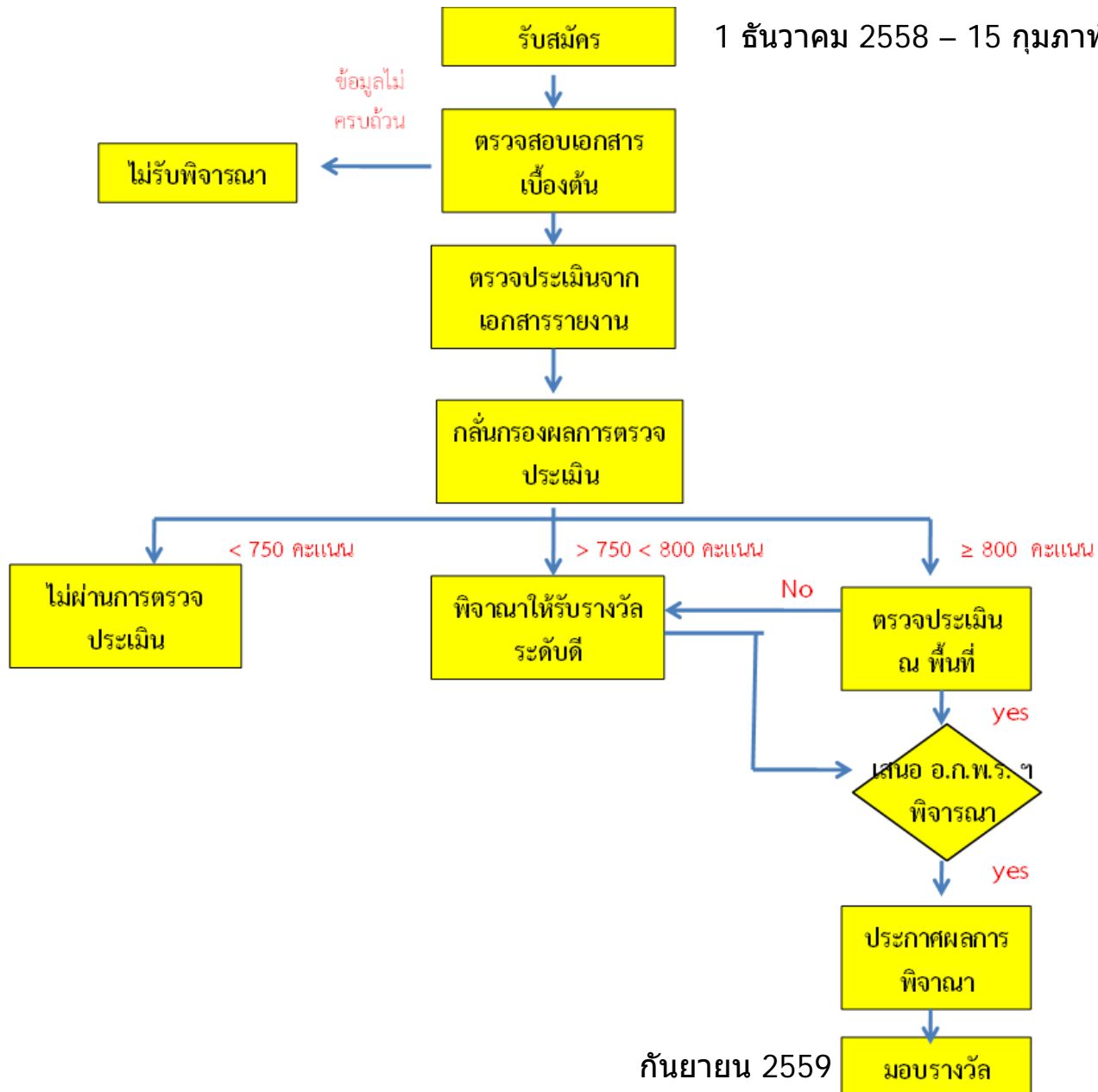


วัน เดือน ปี	กิจกรรม
1 ธันวาคม 2558 – 15 กุมภาพันธ์ 2559	ประกาศรับสมัคร
16 กุมภาพันธ์ – 25 มีนาคม 2559	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
28 มีนาคม – 8 เมษายน 2559	คณะกรรมการกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัล
เมษายน 2559	เสนอผลการกลั่นกรองรางวัลต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
29 เมษายน 2559	แจ้งผลการประเมินรอบแรก
11 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2559	ตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
กรกฎาคม 2559	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
15 สิงหาคม 2559	ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลฯ
กันยายน 2559	พิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558

* กำหนดการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

กระบวนการพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559

1 ธันวาคม 2558 – 15 กุมภาพันธ์ 2559



กันยายน 2559



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