



เอกสารสรุปความรู้

เรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร



จัดทำโดย

ชุมชนนักปฏิบัติ กลุ่มปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

พ.ศ. ๒๕๕๘

สารบัญ

	หน้า
๑. สภาพปัญญา	๑
๒. แนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๒

ภาคผนวก

- รายงานการประชุมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ กลุ่มแนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครครั้งที่ ๑/๒๕๕๘

การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

สภาพปัญหา

กรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้หน่วยงาน/ส่วนราชการต่างๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงาน อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งมีหลายหน่วยงานส่งผลงานเข้ารับการพิจารณารางวัลฯ แต่เมื่อคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตรวจประเมินและพิจารณาคุณภาพของผลงานแล้ว ผลงานโดยส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เนื่องจากผลงานที่หน่วยงานส่งเข้ารับ การพิจารณาไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมิน และประเด็นการประเมินในบางประเด็นไม่สอดคล้องกับ สภาพบริบทของกรุงเทพมหานคร และคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครควรแบ่งประเภทของผลงานให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของกรุงเทพมหานคร ปรับคำนิยามให้ชัดเจน รายละเอียดการให้คะแนน แบบกรอกคะแนนของผู้ประเมินและผู้รับการประเมินควรใช้รูปแบบเดียวกัน จะทำให้การประเมินมีความเข้าใจตรงกัน

แนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๑. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้หน่วยงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องส่งผลงานเข้ารับการพิจารณารางวัลฯ เพื่อกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำหน้าที่

๒. ปรับระบบการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละประเด็นจากการให้คะแนนตามผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการเป็นการให้คะแนนในแต่ละประเด็นแทน

๓. ปรับหลักเกณฑ์การประเมินจาก ๕ ระดับ เป็นพิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อย่อย โดยในแต่ละหัวข้อย่อยแบ่งเป็น ๓ ระดับ ๐ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์

๔. การพิจารณาให้คะแนนผลงานของหน่วยงาน กรณีที่หน่วยงานเจ้าของผลงานไม่ได้มีภารกิจให้บริการประชาชนโดยตรง เป็นเพียงหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่สนับสนุน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณา ควรพิจารณาจากบริบทของหน่วยงาน รวมถึงกลุ่มลูกค้าของหน่วยงานว่าการดำเนินการสามารถพัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการได้ในระดับใด

๕. ปรับปรุงรายละเอียดในแบบรายงานผลการดำเนินงานและหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละประเภทรางวัลให้มีความเหมาะสมกับข้อเท็จจริงและสภาพบริบทของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๕.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน

๕.๑.๑ ปรับเงื่อนไขการเสนอผลงานข้อที่ ๒ จาก “เป็นกระบวนงานหลักที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากหรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก และเพิ่มเงื่อนไขการเสนอผลงานกรณีที่ผลงานที่หน่วยงานนำเสนอมีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการเดียวกันต้องไม่เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลมาก่อน

๕.๑.๒ ให้เพิ่มหัวข้อ “เป้าหมายตัวชี้วัด” หลังหัวข้อย่อยวิธีการวัดข้อ ๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และข้อ ๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ในรายงานผลการดำเนินงานหัวข้อที่ ๗ ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

๕.๒ ประเภทรางวัลนวัตกรรมนวัตกรรมการให้บริการ

๕.๒.๑ ให้เพิ่มคำอธิบายลักษณะและประเภทของผลงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลงานที่หน่วยงานสามารถนำเสนอเพื่อขอรับรางวัล “รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการหรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้หน่วยงานพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆที่ต้องมีผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างชัดเจนในการให้บริการ

๕.๒.๒ ให้เพิ่มหัวข้อ “เป้าหมายตัวชี้วัด” หลังหัวข้อย่อยวิธีการวัดข้อ ๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และข้อ ๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพในรายงานผลการดำเนินงานหัวข้อที่ ๗ ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย

๕.๒.๓ ปรับข้อความในเกณฑ์การให้คะแนน ประเด็นพิจารณาที่ ๔ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

- ช่องคะแนนระดับ ๖ คะแนน แก่ไขจาก “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร” เป็น “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน”

- ช่องคะแนนระดับ ๘ คะแนน แก่ไขจาก “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน” เป็น “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน และจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร”

ภาคผนวก

รายงานการประชุมกลุ่มปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพ
การให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘
วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘
ณ ห้องประชุมสำนักงาน ก.ก. ๑ เวลา ๑๓.๐๐ น.

เรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๘ คน ประกอบด้วย

๑. นายพรชัย ชูชัยวุฒิพงศ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณเอื้อ/ผู้นำกลุ่ม
๒. นางนงเยาว์ หนูรัตน์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณอำนวย/ผู้ประสานงาน
๓. นายธีรวิทย์ อรุณรัมย์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณกิจ/สมาชิก
๔. นางสาวทัตชญา ภัทรขจรศักดิ์ดา	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณกิจ/สมาชิก
๕. นางสาวอรมนส์ บัณฑิตสุขุมาลัย	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณกิจ/สมาชิก
๖. นางสาววราปณัช กิจขุนทด	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๗. นางสาวปาริชาติ พยัฆฤทธิ์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๘. นางสุพัตรา เอี่ยมสอาด	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณลิขิต/เลขานุการ

รายละเอียดการประชุม

กรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้หน่วยงาน/ส่วนราชการต่างๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งมีหลายหน่วยงานส่งผลงานเข้ารับการพิจารณารางวัลฯ แต่เมื่อคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตรวจประเมินและพิจารณาคุณภาพของผลงานแล้ว ผลงานโดยส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เนื่องจากผลงานที่หน่วยงานส่งเข้ารับการพิจารณาไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมิน และประเด็นการประเมินในบางประเด็นไม่สอดคล้องกับสภาพบริบทของกรุงเทพมหานคร และคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ควรแบ่งประเภทของผลงานให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของกรุงเทพมหานคร ปรับคำนิยามให้ชัดเจน รายละเอียดการให้คะแนน แบบกรอกคะแนนของผู้ประเมินและผู้รับการประเมินควรใช้รูปแบบเดียวกัน จะทำให้การประเมินมีความเข้าใจตรงกัน

ความรู้/ประสบการณ์ที่ได้ในครั้งนี้

๑. การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ควรนำหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) มาปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลฯ เพื่อให้ผลงานที่ผ่านการพิจารณาจาก กรุงเทพมหานครสามารถเข้าแข่งขันและได้รับรางวัลในระดับประเทศได้
๒. การกำหนดเงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ ควรกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพบริบท
ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชนโดยตรง และหน่วยงานที่มีภารกิจ
สนับสนุนให้บริการเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร โดยผลงานที่หน่วยงานนำเสนออาจเป็น
ผลงานที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือต่อหน่วยงานตามภารกิจของหน่วยงานนั้นๆ
๓. การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินฯ ให้มีความชัดเจนเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการ
ประเมิน โดยให้นำหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลฯ เดิมมาศึกษาและปรับปรุงว่ามีข้อบกพร่องในส่วนใด ควรลด
เอกสาร ที่ต้องจัดทำ โดยประเภทรางวัลรายกระบวนงานควรนำแนวคิดเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลา
การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การกระจายอำนาจในการบริหาร สำหรับประเภทรางวัลนวัตกรรม
การให้บริการควรนำแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างสรรค์งานบริการใหม่ การพัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการ เป็นต้น

การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๑. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้หน่วยงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องส่งผลงานเข้ารับการพิจารณารางวัลฯ เพื่อกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานมุ่งมั่น ตั้งใจ
ในการทำหน้าที่
๒. ปรับระบบการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละประเด็นจากการให้คะแนนตามผลสัมฤทธิ์ของ
การดำเนินการเป็นการให้คะแนนในแต่ละประเด็นแทน
๓. ปรับหลักเกณฑ์การประเมินจาก ๕ ระดับ เป็นพิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อย่อย
โดยในแต่ละหัวข้อย่อยแบ่งเป็น ๓ ระดับ ๐ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้ อย่างสมบูรณ์
๔. การพิจารณาให้คะแนนผลงานของหน่วยงาน กรณีที่หน่วยงานเจ้าของผลงานไม่ได้มีภารกิจ
ให้บริการประชาชนโดยตรง เป็นเพียงหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่สนับสนุน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการ
พิจารณา ควรพิจารณาจากบริบทของหน่วยงาน รวมถึงกลุ่มลูกค้าของหน่วยงานว่าการดำเนินการสามารถ
พัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการได้ในระดับใด
๕. ปรับปรุงรายละเอียดในแบบรายงานผลการดำเนินงานและหลักเกณฑ์การให้คะแนน
ในแต่ละประเภทรางวัลให้มีความเหมาะสมกับข้อเท็จจริงและสภาพบริบทของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๕.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน

๕.๑.๑ ปรับเงื่อนไขการเสนอผลงานข้อที่ ๒ จาก “เป็นกระบวนงานหลักที่
สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากหรือมีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก และเพิ่มเงื่อนไขการเสนอผลงาน
กรณีที่ผลงานที่หน่วยงานนำเสนอมีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการเดียวกันต้องไม่เป็นผลงานที่เคยได้รับ
รางวัลมาก่อน

๕.๑.๒ ให้เพิ่มหัวข้อ “เป้าหมายตัวชี้วัด” หลังหัวข้อย่อยวิธีการวัดข้อ ๗.๑
ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และข้อ ๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ในรายงานผลการดำเนินงานหัวข้อที่ ๗ ตัวชี้วัดแสดง
ให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

๕.๒ ประเภทรายางวัลนวัตกรรมนวัตกรรมการให้บริการ

๕.๒.๑ ให้เพิ่มคำอธิบายลักษณะและประเภทของผลงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลงานที่หน่วยงานสามารถนำเสนอเพื่อขอรับรางวัล “รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการหรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้หน่วยงานพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆที่ต้องมีผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างชัดเจนในการให้บริการ

๕.๒.๒ ให้เพิ่มหัวข้อ “เป้าหมายตัวชี้วัด” หลังหัวข้อย่อยวิธีการวัดข้อ ๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และข้อ ๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพในรายงานผลการดำเนินงานหัวข้อที่ ๗ ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย

๕.๒.๓ ปรับข้อความในเกณฑ์การให้คะแนน ประเด็นพิจารณาที่ ๔ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

- ช่องคะแนนระดับ ๖ คะแนน แก่ไขจาก “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร” เป็น “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน”

- ช่องคะแนนระดับ ๘ คะแนน แก่ไขจาก “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุง บางขั้นตอน” เป็น “มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน และจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร”

เลิกประชุม เวลา ๑๖.๐๐ น.

ลงชื่อ ผู้จัดบันทึก

(นางสุพัตรา เอี่ยมสอาด)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

คุณลิขิต/เลขานุการ