

## เอกสารแนบท้ายประกาศ

### รายละเอียดรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

#### ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๒๗ กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ” และมาตรา ๒๙ กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการแล้วเผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. จึงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุน ให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนและจัดให้มีการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับแผนพัฒนา กรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ ๗.๓.๑ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและ คุณภาพการให้บริการในแต่ละสายงานให้สอดคล้องกับการเป็นมหานครแห่งเอเชีย กลยุทธ์ ๗.๓.๑.๔ พัฒนา คุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม โดยแบ่งประเภทรางวัล ออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑. รางวัลรายกระบวนงาน ๒. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ซึ่งการมอบรางวัล ดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการจะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และสามารถนำมาเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์

การดำเนินการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. กระตุ้นให้หน่วยงาน/ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการประชาชน
๒. เพื่อเชิดชูเกียรติให้กับหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นของกรุงเทพมหานครเสนอขอรับรางวัลระดับประเทศ

ประเภทรางวัล/...

## **ประเภทรางวัล**

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เป็นรางวัลที่กรุงเทพมหานครมอบให้กับหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๒ ประเภทรางวัล ดังนี้

### **๑. ประเภทรางวัลรายกระบวนการ**

### **๒. ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ**

## **นิยามศัพท์**

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก่ประชาชน หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการด้วยกันเองหรือผู้รับบริการอื่น ๆ เนื่องจากเป็นอำนาจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนการ หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการ สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก สำนักงานเขต