



คู่มือ

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา  
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

## คำนำ

สำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินการโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครขึ้น และได้ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้หน่วยงาน/ส่วนราชการต่างๆ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเสริมสร้างขวัญ กำลังใจให้เจ้าหน้าที่ ให้มีความมุ่งมั่น ที่จะปรับปรุงการทำงานอันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเห็นผลเป็นรูปธรรมชัดเจน อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.ก. จึงได้จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ตามข้อสังเกตของคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ให้ความเห็นชอบ โดยได้ปรับปรุงแนวทางการเสนอผลงานเพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทั้งกระบวนการ และผลงานที่หน่วยงานนำเสนอเป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่ม ความเพียรพยายามของหน่วยงานเอง ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

มกราคม ๒๕๕๖

## สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๒
๓. นิยามศัพท์	๒
๔. แนวทางการเสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๒
๔.๑ ประเภทรางวัล	๒
๔.๑.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน	๒
๔.๑.๒ ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	๓
๔.๒ การเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลแต่ละประเภท	๓
๔.๒.๑ การเสนอขอรับรางวัลรายกระบวนงาน	๓
๔.๒.๒ การเสนอขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	๔
๕. แนวทางการตรวจประเมินและเกณฑ์การประเมินเพื่อให้รางวัล	๔
๕.๑ แนวทางการตรวจประเมิน	๔
๕.๒ เกณฑ์การประเมินเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๖
๕.๓ แนวทาง/วิธีการตรวจประเมินเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๑๒

### ภาคผนวก

#### ภาคผนวก ก

- แบบฟอร์มการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประเภท “รายกระบวนงาน”

- แบบฟอร์มที่ ๑.๑ รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ	๑๔
- แบบฟอร์มที่ ๑.๒ รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	๑๗
- แบบฟอร์มที่ ๑.๓ รายงานการประเมินตนเอง	๒๓

#### ภาคผนวก ข

- แบบฟอร์มการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประเภท “นวัตกรรมการให้บริการ”

- แบบฟอร์มที่ ๒.๑ รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	๒๙
- แบบฟอร์มที่ ๒.๒ รายงานการประเมินตนเอง	๓๔

#### ภาคผนวก ค

● สรุปเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๔๐
---	----

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ หมวด ๕ ส่วนที่ ๓ แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ในการจัดและพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีเป้าหมายการบริหารราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีลักษณะรูปแบบพิเศษ มีภาระหน้าที่ ในการบริหารจัดการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ตลอดจนกฎหมาย อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม สุขอนามัย การศึกษาฯ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวัง ดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ดังนั้นจึงเห็นควรให้มีการดำเนินการพิจารณาร่างวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๒ - ๒๕๕๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนา ระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕.๑ การพัฒนาระบบบริการ ประชาชน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งประเภทรางวัลออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑.รางวัลรายกระบวนงาน ๒.รางวัลนวัตกรรม การให้บริการ ซึ่งการมอบรางวัลดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญ กำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน และเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ให้กับหน่วยงานอื่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปขยายผลลดดำเนินการ

## ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้หน่วยงาน ส่วนราชการทราบถึงที่มาและแนวคิดของรางวัลคุณภาพการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร

๒. เพื่อให้หน่วยงาน/ส่วนราชการเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการตรวจประเมินและเกณฑ์การพิจารณา สำหรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครในแต่ละประเภท

๓. เพื่อให้หน่วยงาน/ส่วนราชการส่งข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลและเตรียม การเพื่อรับการตรวจประเมินได้อย่างถูกต้อง

### ๓. นิยามศัพท์

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรงหรือการบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนการ หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน และมีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุด

นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก สำนักงานเขต

### ๔. แนวทางการเสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

การเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร มีแนวทางการเสนอขอรับรางวัล ดังนี้

#### ๔.๑ ประเภทรางวัล

กำหนดประเภทรางวัลเป็น ๒ ประเภท

##### ๔.๑.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ ซึ่งมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(๑) กระบวนการที่หน่วยงานนำเสนอต้องเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงการให้บริการขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ

(๒) เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก หรือมีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก

(๓) ไม่เป็นโครงการที่มีการให้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BMA SERVICE CENTER) ได้แก่ Pre service การเตรียมความพร้อมก่อนรับบริการ Express Service บริการเสร็จทันใจ Mobile Service บริการเคลื่อนที่ Period Service บริการตามเวลานัดหมาย และ Delivery Service บริการถึงบ้านเรือน

##### ๔.๑.๒ ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการปรับปรุงการให้บริการโดยนำนวัตกรรมมาใช้ให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งมีเงื่อนไขในการเสนอนวัตกรรมการให้บริการเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

๑. นวัตกรรมการให้บริการที่หน่วยงาน/หน่วยงานและบุคคลนำเสนอเป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่ม และความเพียรพยายามของหน่วยงานและบุคคลคิดค้นขึ้นเอง

๒. นวัตกรรมการให้บริการที่หน่วยงาน/หน่วยงานและบุคคลนำเสนอต้องเป็นงานบริการที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง

ทั้งนี้รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรมมีลักษณะดังนี้

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่ที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชน
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่

ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนอย่างชัดเจน

- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาหรือคิดค้นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำให้การให้บริการหรือการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว หรือการเพิ่มรูปแบบช่องทางการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้

- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม ซึ่งเป็นการเพิ่มรูปแบบการเข้าถึงงานบริการ เช่น การทำงานเชิงรุกที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ทั้งนี้การเสนอขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ สามารถดำเนินการได้ใน ๒ รูปแบบ คือ

(๑) การเสนอขอรับรางวัลสำหรับหน่วยงานเป็นการเสนอขอรับรางวัลเพื่อให้กับหน่วยงาน

ที่มีผลการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าวเกิดจากผลงานโดยรวมของทีมงานของหน่วยงานนั้นๆ

(๒) การเสนอขอรับรางวัลสำหรับหน่วยงานและบุคคลเป็นการเสนอขอรับรางวัลเพื่อให้หน่วยงานและบุคคลที่มีผลการสร้างนวัตกรรมให้กับหน่วยงาน โดยนวัตกรรมการให้บริการดังกล่าวได้รับการพัฒนาจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความโดดเด่นอย่างเห็นได้ชัด และมีการนำนวัตกรรมนั้นไปปฏิบัติ ทำให้เกิดผลงานทั่วทั้งหน่วยงาน โดยผลงานดังกล่าวประสบความสำเร็จได้เนื่องจากการมีส่วนร่วมของทีมงาน

## ๔.๒ การเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลแต่ละประเภท

### ๔.๒.๑ การเสนอขอรับรางวัลรายกระบวนการ สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังนี้

๑. หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณของกระบวนการที่หน่วยงานประสงค์ที่จะเสนอขอรับรางวัล ตามแบบฟอร์มที่ ๑.๑ (ภาคผนวก ก)

๓. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของแต่ละกระบวนการตามแบบฟอร์มที่ ๑.๒ (ภาคผนวก ก)

๔. จัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง ตามแบบฟอร์มที่ ๑.๓ (ภาคผนวก ก)

๕. ส่งเอกสาร (รายงานแบบฟอร์ม ๑.๑, ๑.๒, ๑.๓) (ภาคผนวก ก) ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

**หมายเหตุ** การเสนอกระบวนการ เพื่อขอรับรางวัลรายกระบวนการ ให้เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลหน่วยงานละไม่เกิน ๓ ผลงาน (สำนัก สำนักงาน ก.ก. สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการ สภากรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) สำหรับสำนักงานเขตให้เสนอผลงานในลักษณะกลุ่มเขต โดยให้แต่ละกลุ่มเขตคัดเลือกกระบวนการของสำนักงานเขตภายในกลุ่ม เพื่อเสนอขอรับรางวัลได้ไม่เกิน ๓ ผลงาน

#### ๔.๒.๒ การเสนอขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังนี้

๑. หน่วยงานเตรียมข้อมูล
๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ที่หน่วยงานประสงค์ที่จะเสนอขอรับรางวัล ตามแบบฟอร์ม ๒.๑ (ภาคผนวก ข)
๓. จัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง ตามแบบฟอร์มที่ ๒.๒ (ภาคผนวก ข)
๔. ส่งเอกสาร (รายงานตามแบบฟอร์ม ๒.๑ และ ๒.๒) (ภาคผนวก ข) ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ การเสนอผลงาน เพื่อขอรับรางวัลรายงานนวัตกรรมการให้บริการ ให้เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล หน่วยงานละไม่เกิน ๓ ผลงาน (สำนัก สำนักงาน ก.ก. สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการ สภากรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) สำหรับสำนักงานเขตให้เสนอผลงาน ในลักษณะกลุ่มเขต โดยให้แต่ละกลุ่มเขตคัดเลือกนวัตกรรมของสำนักงานเขตภายในกลุ่มเพื่อเสนอขอรับรางวัล ได้ไม่เกิน ๓ ผลงาน

#### ๕. แนวทางการตรวจประเมินและเกณฑ์การประเมินเพื่อให้รางวัล

##### ๕.๑ แนวทางการตรวจประเมิน

##### ● ประเภทรางวัลรายกระบวนการ

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัลหน่วยงานประเภทรางวัลรายกระบวนการ กำหนดให้มีการประเมินเป็น ๒ ระยะ ดังนี้ คือ

- ระยะที่ ๑** ตรวจประเมินจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้
- รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ (แบบฟอร์มที่ ๑.๑)
  - รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (แบบฟอร์มที่ ๑.๒)
  - รายงานผลการประเมินตนเอง (แบบฟอร์มที่ ๑.๓)

ทั้งนี้ประเภทรางวัลรายกระบวนการ จะกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๔ มิติ โดยมีคะแนนเต็ม ๑,๐๐๐ คะแนน ถ้าได้คะแนนรวมมากกว่า ๗๐๐ คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในระยะที่ ๒ ต่อไป โดยหน่วยงานต้องประเมินตนเองก่อน ถ้าได้คะแนนรวมมากกว่า ๗๐๐ คะแนน จึงจะส่งผลงานเข้ารับการประเมินได้

##### **ระยะที่ ๒** ตรวจเยี่ยมประเมินจากการปฏิบัติงานจริง

เป็นการประเมินจากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่เปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับ จากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยจะไม่มีกรให้คะแนนเพิ่มเติมจากการที่ได้ประเมินในระยะที่ ๑ แต่หากพบว่าการปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามที่หน่วยงานได้รายงานผล จะทำการปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน(รายละเอียดตามภาคผนวก ค)

● **ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ**

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ กำหนดให้มีการประเมินเป็น ๒ ระยะ ดังนี้

คือ

**ระยะที่ ๑** ตรวจประเมินจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

- รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ (แบบฟอร์มที่ ๒.๑)
- รายงานผลการประเมินตนเอง(แบบฟอร์มที่ ๒.๒)

ทั้งนี้ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ จะกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๒ มิติ โดยมีคะแนนเต็ม ๑,๐๐๐ คะแนน ถ้าได้รับคะแนนรวมมากกว่า ๗๐๐ คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในระยะที่ ๒ ต่อไป โดยหน่วยงานต้องประเมินตนเองก่อน ถ้าได้คะแนนรวมมากกว่า ๗๐๐ คะแนน จึงจะส่งผลงานเข้ารับการประเมินได้

**ระยะที่ ๒** ตรวจเยี่ยมประเมินจากการปฏิบัติงานจริง

เป็นการประเมินจากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ โดยจะไม่มีให้คะแนนเพิ่มเติมจากการที่ได้ประเมินในระยะที่ ๑ แต่หากพบว่าการปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามที่หน่วยงานได้รายงานผล จะทำการปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน(รายละเอียดตามภาคผนวก ค)



๕.๒ เกณฑ์การประเมินเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
กลุ่มที่ ๑ เกณฑ์การพิจารณาสำหรับประเภทรางวัลสายกระบวนงาน กำหนดคะแนนเต็ม ๑,๐๐๐  
คะแนน แบ่งเป็น ๒ เกณฑ์ ดังนี้

๕.๒.๑ เกณฑ์เชิงปริมาณ กำหนดคะแนนเต็ม ๔๐๐ คะแนน พิจารณาจากข้อมูลเชิงปริมาณ  
ที่หน่วยงานส่งเสนอ โดยมีการพิจารณาเป็น ๔ มิติ และแต่ละมิติมีคะแนน ๑๐๐ คะแนน ดังนี้

(๑) มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ

(๑.๑) ร้อยละของการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ(๕๐ คะแนน)

ในแต่ละประเภทของกระบวนงาน จะพิจารณาให้คะแนนจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

สูตรการคำนวณ

$$\frac{P - T}{P} \times 100$$

P หมายถึง รอบเวลาการปฏิบัติราชการก่อนการลดขั้นตอนและรอบเวลา  
การปฏิบัติราชการ

T หมายถึง รอบเวลาการปฏิบัติราชการหลังการลดขั้นตอนและรอบเวลา  
การปฏิบัติราชการ

เกณฑ์การให้คะแนน:

- ลดระยะเวลาได้มากกว่าร้อยละ ๑๐๐ ได้ ๑๐๐ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้ร้อยละ ๑๐๐ ได้ ๗๕ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้ร้อยละ ๗๕ ได้ ๕๐ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้ร้อยละ ๕๐ ได้ ๒๕ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้น้อยกว่าร้อยละ ๒๕ ได้ ๐ คะแนน

กรณีถ้าค่าของร้อยละการลดระยะเวลาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ให้ใช้วิธีการให้คะแนน ดังนี้  
คะแนนที่ได้จะเท่ากับ คะแนนตามเกณฑ์บวกด้วยค่าของร้อยละที่เพิ่มขึ้นจากการลดระยะเวลาได้

สูตรการคำนวณ

$$A = B + (C - D)$$

A = ค่าของคะแนนที่หน่วยงานจะได้รับ

B = คะแนนตามเกณฑ์ในชั้นที่ร้อยละของระยะเวลาที่ลดได้ที่มีค่าต่ำกว่าที่หน่วยงาน  
ลดได้ ๑ ระดับ

C = ร้อยละของระยะเวลาที่หน่วยงานลดได้

D = ร้อยละของระยะเวลาตามเกณฑ์ในชั้นที่มีค่าต่ำกว่าที่หน่วยงานลดได้ ๑ ระดับ

**หมายเหตุ**

**ตัวอย่างการให้คะแนนในกรณีไม่เป็นตามเกณฑ์การให้คะแนน**

กรณีหน่วยงานสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ร้อยละ ๔๐ จะได้คะแนนดังนี้

$$A = B + (C - D)$$

$$\text{คะแนนที่หน่วยงานได้รับ} = ๐ \text{ คะแนน} + (๔๐ - ๒๕)$$

$$= ๑๕ \text{ คะแนน}$$

กรณีหน่วยงานสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการได้ร้อยละ ๙๐ จะได้คะแนนดังนี้

$$A = B + (C - D)$$

$$\text{คะแนนที่หน่วยงานได้รับ} = ๕๐ \text{ คะแนน} + (๙๐ - ๗๕)$$

$$= ๖๕ \text{ คะแนน}$$

(๑.๒) ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยให้แสดงทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม (๕๐ คะแนน)

**หมายเหตุ**

**ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงปริมาณ** เช่น ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับ	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	>๘๔

**ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ** เช่น ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบและคัดค้านรายการทะเบียนชื่อบุคคลภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๐ นาที

(๒) มิติความพึงพอใจของประชาชน (๑๐๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

- ผลการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐ ได้ ๑๐๐ คะแนน
  - ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในช่วงร้อยละ ๗๑ ถึง ๙๐ ได้ ๗๕ คะแนน
  - ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในช่วงร้อยละ ๕๐ ถึง ๗๐ ได้ ๕๐ คะแนน
  - ผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ ได้ ๒๕ คะแนน
  - ไม่มีการประเมินหรือไม่ส่งข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ได้ ๐ คะแนน
- โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้ประเมินเอง

**หมายเหตุ** ประเด็นที่หน่วยงานจะใช้ประเมินความพึงพอใจนั้นต้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น การอำนวยความสะดวก , คุณภาพการให้บริการ , ทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

(๓) มิติการอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ (๑๐๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

- มีการอำนวยความสะดวกครบทั้ง ๖ ด้าน ได้ ๑๐๐ คะแนน
- มีการอำนวยความสะดวก ๕ ด้าน ได้ ๗๕ คะแนน
- มีการอำนวยความสะดวก ๓ ถึง ๔ ด้าน ได้ ๕๐ คะแนน
- มีการอำนวยความสะดวก ๑ ถึง ๒ ด้าน ได้ ๒๕ คะแนน
- ไม่มีการอำนวยความสะดวกหรือไม่ส่งข้อมูล ได้ ๐ คะแนน

**หมายเหตุ** ตัวอย่างการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานควรจัดไว้บริการประชาชน เช่น มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง , มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ , จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เหมาะสม เป็นต้น

(๔) มิติความคุ้มค่าในการปรับปรุงคุณภาพบริการ (๑๐๐ คะแนน)

(๔.๑) จำนวนผู้ใช้บริการต่อเดือนต่อหน่วยบริการ(๗๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมามากกว่า ๒๐ % ได้ ๑๐๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมา ๑๑ - ๒๐ % ได้ ๘๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมา ๕ - ๑๐% ได้ ๖๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาน้อยกว่า ๕% ได้ ๔๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยเท่ากับจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาได้ ๒๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาได้ ๑๐ คะแนน
- ไม่มีการเก็บข้อมูลหรือไม่ส่งข้อมูล ได้ ๐ คะแนน

**หมายเหตุ** กรณีที่หน่วยงานเสนอกระบวนการงานเพื่อขอรับรางวัล ฯ ซึ่งมีระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงวันที่ส่งข้อมูลให้ สำนักงาน ก.ก. ไม่ตลอดปีงบประมาณ ให้พิจารณาเปรียบเทียบจำนวนผู้มาใช้บริการเฉพาะเดือนที่ให้บริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการในปีงบประมาณปัจจุบันในเดือนเดียวกัน โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อเดือน

ตัวอย่าง เช่น สำนักงานเขต ก. เสนอกระบวนการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร  
ซึ่งระยะเวลาการขออนุญาตฯ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๕ ถึง พฤษภาคม ๒๕๕๕

กระบวนการงาน	จำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ย ต่อเดือนระหว่างเดือน ม.ค. ๒๕๕๔ ถึง พ.ค. ๒๕๕๔ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา(ราย)	จำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ย ต่อเดือนระหว่างเดือน ม.ค. ๒๕๕๕ ถึง เม.ย. ๒๕๕๕ ในปีงบประมาณปัจจุบัน(ราย)	คะแนนที่ได้
การขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร	๓๐ ราย	๓๖ ราย	๘๐

(๔.๒) ความคุ้มค่าและประโยชน์ หรือผลกระทบ (impact) ต่อสังคมจากการปรับปรุง  
และพัฒนาคุณภาพในการบริการ(คิดมูลค่าเป็นตัวเงินหรือไม่ต้องคิดเป็นตัวเงิน) โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ  
เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม(๓๐ คะแนน)

**หมายเหตุ**

ตัวอย่าง การประเมินความคุ้มค่าโดยการคิดมูลค่าเป็นตัวเงิน

ระดับ คะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน
๓๐	ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ มูลค่ามากกว่า ๕ แสนบาท
๒๐	ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ มูลค่า ๑ แสนบาท - ๕ แสนบาท
๑๐	ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ มูลค่าน้อยกว่า ๑ แสนบาท
๐	ไม่มีการประเมินหรือไม่ส่งข้อมูลความคุ้มค่า

ตัวอย่าง การประเมินความคุ้มค่าโดยไม่คิดเป็นตัวเงิน

ระดับ คะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน
๓๐	จำนวนเรื่องร้องเรียนหลังจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมีจำนวนน้อยกว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนก่อนการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๔๐
๒๐	จำนวนเรื่องร้องเรียนหลังจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมีจำนวนน้อยกว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนก่อนการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๒๐
๑๐	จำนวนเรื่องร้องเรียนหลังจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมีจำนวนน้อยกว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนก่อนการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๑๐
๐	ไม่มีการประเมินหรือไม่ส่งข้อมูลความคุ้มค่า

๕.๒.๒ เกณฑ์เชิงคุณภาพ กำหนดคะแนนเต็ม ๖๐๐ คะแนน พิจารณาจากข้อมูลเชิงคุณภาพ  
ที่หน่วยงานเสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินฯ โดยมีการพิจารณาเป็น ๔ มิติ

(๑) มิติด้านกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการ (๒๐๐ คะแนน)

- มีการออกแบบกระบวนการงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการงาน โดย
  - มีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนากระบวนการบริการ
  - การลดขั้นตอนสามารถลดความสูญเสียวินัยหรือสูญเปล่าในการดำเนินงาน(Lean) หรือแสดงให้เห็นการลดระเบียบราชการ
  - มีการใช้ระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร
  - การนำเทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

(๒) มิติด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและการบริการ (๑๕๐ คะแนน)

- วิธีการหรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการ และข้อร้องเรียน ของประชาชนอย่างเป็นระบบ
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติราชการ
- การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- การเพิ่มพูนความรู้สึที่ดีเมื่อรับบริการไปแล้ว และทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

(๓) มิติด้านการอำนวยความสะดวก (๑๕๐ คะแนน)

- มีวิธีการหรือช่องทาง ในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน และการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น
  - มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน
  - กำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก การลดการใช้เอกสารหรือหลักฐาน การลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
  - การประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เปิดช่องทางใหม่ๆให้ประชาชนสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือการให้บริการเชิงรุก

(๔) มิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้ (๑๐๐ คะแนน)

- ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ
- การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น มีการจัดความรู้และเผยแพร่การเรียนรู้(Knowledge Management)
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

**กลุ่มที่ ๒** เกณฑ์การพิจารณาสำหรับประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ กำหนดคะแนนเต็ม ๑,๐๐๐ คะแนน โดยมีการพิจารณาเป็น ๒ มิติ มีรายละเอียดดังนี้

(๑) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (๕๐๐ คะแนน) มีแนวทางพิจารณา ดังนี้

- การสร้างสรรค์งานบริการใหม่
- การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่
- การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้
- การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

(๒) มิติด้านผลการดำเนินงาน (๕๐๐ คะแนน) มีแนวทางพิจารณา ดังนี้

- ด้านประสิทธิภาพ การพิจารณาจะให้ความสำคัญในเรื่องการลดบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน (๒๕๐ คะแนน)
- ด้านคุณภาพ การพิจารณาจะให้ความสำคัญในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และความเสมอภาค (๒๕๐ คะแนน)

**๕.๓ แนวทาง/วิธีการตรวจประเมินเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**  
**วิธีการประเมินกำหนด เป็น ๒ ระยะ ดังนี้**

ระยะที่ ๑ : พิจารณาให้คะแนนกระบวนการที่ขอรับรางวัลฯ โดยพิจารณาจากเอกสารที่หน่วยงานเสนอขอรับรางวัลส่งไปให้สำนักงาน ก.ก.

ระยะที่ ๒ : พิจารณาจากการตรวจเยี่ยมประเมินการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ของคณะกรรมการฯ โดยเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งการพิจารณาจะไม่มีให้คะแนนเพิ่มเติม แต่จะทำการปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วน (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ค)

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมิน  
เพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประเภท “รายกระบวนการ”

รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ  
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประจำปี .....

ประเภท รางวัลรายกระบวนการ

กระบวนการ

.....  
.....

หน่วยงาน/ส่วนราชการ

.....  
.....

ชื่อผู้รับผิดชอบ / ผู้ประสานงานข้อมูล

.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

สถานที่ตั้ง

.....

เบอร์โทรศัพท์

.....

เบอร์โทรสาร

.....

อีเมล

.....



รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครประเภทรางวัล “รายกระบวนการ”  
หน่วยงาน/ส่วนราชการ.....

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ			ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ				ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึง การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ			ผลการประเมิน ความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยเป็น ร้อยละ
	เดิม	เสนอ ปรับปรุง ใหม่	ปฏิบัติ ได้จริง	เดิม (P)	เสนอ ปรับปรุง ใหม่	ปฏิบัติ ได้จริง (T)	ลดลง ร้อยละ	ชื่อตัวชี้วัด	วิธีการวัด	ผลการ ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครประเภทรางวัล “รายกระบวนการ”  
หน่วยงาน/ส่วนราชการ.....

รายชื่อกระบวนการ	การอำนวยความสะดวก (ช่องทางการให้บริการและ รูปแบบการอำนวยความสะดวก สะดวก)	จำนวนผู้มาใช้บริการ เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง เดือน..... ถึง..... ในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ราย)	จำนวนผู้มาใช้บริการ เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง เดือน..... ถึง..... ในปีงบประมาณปัจจุบัน (ราย)	ความคุ้มค่าและประโยชน์ จากการปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพในการบริการ	
				วิธีการวัด	ผลการดำเนินการ

รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประเภทรางวัล “รายกระบวนการ”  
หน่วยงาน/ส่วนราชการ.....

แบบสรุปรายงานผลการดำเนินงานเชิงประเมิน (๔๐๐ คะแนน)

ลำดับ	เกณฑ์เชิงปริมาณ	คะแนน เต็ม	คะแนนจาก หน่วยงาน ประเมินตนเอง	หมายเหตุ
๑	มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ	๑๐๐		
๑.๑	ร้อยละของการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	๕๐		
๑.๒	ตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	๕๐		
๒	มิติความพึงพอใจของประชาชน	๑๐๐		
๓	มิติการอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ	๑๐๐		
๔	มิติความคุ้มค่าในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	๑๐๐		
๔.๑	จำนวนผู้ใช้บริการต่อเดือนต่อหน่วยบริการ	๗๐		
๔.๒	ความคุ้มค่าและประโยชน์ หรือผลกระทบ (impact) ต่อสังคมจากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คัดมูลค่าเป็นตัวเงินหรือไม่ต้องคิดเป็นตัวเงิน)	๓๐		
	รวม	๔๐๐		

รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ  
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประจำปี .....

ประเภท รางวัลรายกระบวนการ

กระบวนการ

.....  
.....

หน่วยงาน/ส่วนราชการ

.....  
.....

ชื่อผู้รับผิดชอบ / ผู้ประสานงานข้อมูล

.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

สถานที่ตั้ง

.....

เบอร์โทรศัพท์

.....

เบอร์โทรสาร

.....

อีเมล

.....

สารบัญ

หน้า

๑. ลักษณะการปฏิบัติงาน
  - ๑.๑ สภาพทั่วไป
  - ๑.๒ สภาพการปฏิบัติงานเดิม
  - ๑.๓ สภาพการปฏิบัติงานใหม่
๒. แนวคิด วิธีการและการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน
  - ๒.๑ นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร
  - ๒.๒ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเสนอแนวทางแก้ปัญหา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปออกแบบ และ / หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประสบความสำเร็จ
  - ๒.๓ วิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
  - ๒.๔ ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว
  - ๒.๕ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)
๓. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ
  - ๓.๑ ช่องทาง หรือวิธีการ ในการรับฟังความต้องการ การรับเรื่องร้องเรียนของกระบวนการดังกล่าว และความพึงพอใจของประชาชน รวมถึง การตอบสนองต่อข้อมูลป้อนกลับจากช่องทางดังกล่าวที่หน่วยงานได้รับมาอย่างทันที่
  - ๓.๒ วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความประทับใจในการให้บริการกับประชาชน รวมถึง การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หรือให้ประชาชนผู้รับบริการกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี
  - ๓.๓ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)
๔. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความสะดวก
  - ๔.๑ วิธีการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ในการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก
  - ๔.๒ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)
๕. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้
  - ๕.๑ การส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพื่อให้การนำกิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ไปสู่การปฏิบัติได้บรรลุสัมฤทธิ์ผล
  - ๕.๒ บทเรียนสำคัญที่หน่วยงานได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์
  - ๕.๓ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)
๖. แนวทางการพัฒนาในอนาคต
  - ๖.๑ เรื่องอื่นๆ(ถ้ามี)

**๑. ลักษณะการปฏิบัติงาน**

๑.๑ สภาพทั่วไป ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เสนอ  
ความสำคัญของกระบวนการบริการ กลุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

.....  
.....

๑.๒ สภาพการปฏิบัติงานเดิม

• ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม สภาพการปฏิบัติงานเดิม รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบที่เกี่ยวข้อง  
กับการปฏิบัติงานด้วยขั้นตอนเดิมด้วย

.....  
.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

• ให้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งกิจกรรมการริเริ่ม  
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

.....  
.....

๑.๓ สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการปรับปรุง  
คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

.....  
.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

**๒. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน (แนวคิด วิธีการ เทคนิค หรือ  
เครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ)**

.....  
.....

๒.๑ นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

.....  
.....

๒.๒ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเสนอหนทางแก้ปัญหา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปออกแบบ และ/หรือทำให้  
กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประสบความสำเร็จ

.....  
.....

๒.๓ วิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

- วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

.....  
.....

- วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้กิจกรรม/การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

.....  
.....

๒.๔ ปัญหาหรืออุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

.....  
.....

๒.๕ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

.....  
.....

**๓. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ**

.....  
.....

๓.๑ ช่องทางหรือวิธีการ ในการรับฟังความต้องการ การรับเรื่องร้องเรียนของกระบวนงานดังกล่าว และความพึงพอใจของประชาชน รวมถึง การตอบสนองต่อข้อมูลป้อนกลับจากช่องทางดังกล่าวที่ส่วนราชการได้รับมาอย่างทันที่

.....  
.....

๓.๒ วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความประทับใจในการให้บริการกับประชาชน ผู้รับบริการ รวมถึง การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน หรือให้ประชาชนผู้รับบริการกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี

.....  
.....

๓.๓ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

.....  
.....

**๔. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก**

.....  
.....

๔.๑ วิธีการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ในการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

.....  
.....

๔.๒ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

**๕. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้**

๕.๑ การส่งเสริมการกระจายอำนาจ การส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพื่อให้การนำกิจกรรม/  
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ไปสู่การปฏิบัติได้บรรลุสัมฤทธิ์ผล

.....

.....

๕.๒ บทเรียนสำคัญที่หน่วยงานได้รับจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้  
กิจกรรมดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์

.....

.....

๕.๓ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

**๖. แนวทางการพัฒนาในอนาคต**

๖.๑ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....



รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน/ส่วนราชการ  
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประจำปี.....

ประเภท รางวัลรายกระบวนการ

บันทึกการประเมินให้คะแนน

ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

.....

ชื่อกระบวนการที่ประเมิน

.....

สถานที่ตั้ง

.....  
.....

ผู้ประสานข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

.....  
.....

วันที่ประเมิน

.....  
.....

บันทึกการประเมิน

<p>๑. มิติกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา</p> <p>มีการออกแบบกระบวนการ โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนากระบวนการ</li> <li>● การลดขั้นตอนสามารถลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการดำเนินงาน(Lean)หรือแสดงให้เห็นการลดระเบียบราชการ</li> <li>● มีการใช้ระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลเพื่อการบริการ</li> <li>● การนำเทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่ๆมาใช้ในการให้บริการที่สามารถลดขั้นตอนหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ</li> </ul>
---

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมินตนเอง
(๐ คะแนน)	ไม่มีแนวทางในการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ หรือไม่มีนโยบายในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง	
(๑๐ คะแนน) (๑)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างจริงจัง	
(๒๐ - ๓๐ คะแนน) (๒)	(๑)+และแสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการ เช่น มีการตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ หรือมีการจัดตั้ง Road Map ในการทำงาน	
(๔๐ คะแนน) (๓)	แสดงให้เห็นว่ามีนโยบายและแนวทางอย่างเป็นระบบ	
(๕๐ คะแนน) (๔)	(๓) + และมีการดำเนินการบางอย่าง เช่น เริ่มมีการเก็บข้อมูลด้านเวลาการให้บริการจำนวนประชาชนที่มาติดต่อ หรือมีการประชุม ปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนี้	
(๖๐ คะแนน) (๕)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลหรือความรู้มาประยุกต์ใช้ เช่น มีการวิเคราะห์กระบวนการเพื่อหาจุดล่าช้า	
(๗๐ คะแนน) (๖)	(๕)+ และแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล เวลาในการให้บริการ	
(๘๐ คะแนน) (๗)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลมาประยุกต์ใช้ทำให้กระบวนการเกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีหรือความรู้ในการลดขั้นตอนมาใช้งาน	
(๙๐ คะแนน) (๘)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลมาประยุกต์ใช้งาน	
(๑๐๐ คะแนน) (๙)	(๘) + และแสดงให้เห็นว่ามีการนำเทคโนโลยีในการให้บริการรูปแบบใหม่ เช่น สามารถใช้บริการผ่าน Internet หรือ ATM หรือ One Stop Service และมีการประเมินผลของระบบงานเพื่อนำมาพัฒนาต่อเนือง	

## บันทึกการประเมิน

<p>๒. มิติการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิธีการ หรือช่องทาง ในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการและข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างเป็นระบบ</li> <li>● การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติราชการ</li> <li>● การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>● การเพิ่มพูนความรู้สึที่ดีเมื่อรับบริการไปแล้ว และทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน</li> </ul>
---

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมินตนเอง
(๐ คะแนน)	ไม่มีแนวทางในการรับฟังเรียนรู้ความต้องการประชาชนอย่างเป็นระบบหรือไม่มีนโยบายในเรื่องการให้ความสำคัญกับประชาชนหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง	
(๒๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและเน้นการดำเนินการจัดการปัญหาและเรื่องร้องเรียน เช่น มีการตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ	
(๔๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีนโยบายและแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่าง เช่น เริ่มมีการเก็บข้อมูลความต้องการประชาชน การเก็บข้อมูล ข้อร้องเรียนในงานบริการ การเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ	
(๖๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มมีการดำเนินการตามความต้องการของประชาชนโดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์และความประทับใจในการบริการ เช่น มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการบริการ มีสื่อหรือประชาสัมพันธ์ สอบถามหรือให้ข้อมูลหรือเริ่มมีกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีการแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น โดยมีคณะกรรมการแก้ไขหรือประเมินผล มีการทบทวนปรับปรุงการให้บริการ	
(๗๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทำการบริการที่รวดเร็วและลดความยุ่งยาก รวมถึงมีการจัดกิจกรรม ที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	
(๘๐ คะแนน)	หรือสามารถดำเนินการให้เห็นผลจากการจัดการเรื่องร้องเรียน และผลจากการทำให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร	
(๙๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาใช้งาน	
(๑๐๐ คะแนน)	มีการจัดระบบบริการโดยเน้นให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงงานบริการง่ายขึ้น หรือสามารถดำเนินการในการส่งเสริมมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร	

## บันทึกการประเมิน

<p>๓. มิติการอำนวยความสะดวก</p> <p>มีวิธีการ หรือช่องทาง ในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน และการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน</li> <li>● กำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก การลดการใช้เอกสารหรือหลักฐาน การลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน</li> <li>● และการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เปิดช่องทางใหม่ให้ประชาชนสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือการให้บริการเชิงรุก</li> </ul>
--

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมินตนเอง
(๐ คะแนน)	ไม่มีแนวทางในการกำหนดรูปแบบในการอำนวยความสะดวก หรือไม่มีนโยบายในเรื่องการอำนวยความสะดวกหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง	
(๒๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการวิเคราะห์หรือรับฟังความต้องการของประชาชนเพื่อกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวกของบริการอย่างจริงจัง	
(๓๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเช่นมีการตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ	
(๔๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีนโยบายและแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่นมีการอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ที่พักรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	
(๕๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการในการอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ โดยมีการคำนึงถึงการลดภาระและค่าใช้จ่ายให้ประชาชน เช่น ยกเลิกการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง ยกเลิกการขอเอกสารหลักฐานที่ทางราชการออกให้	
(๖๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการแก้ไขกฎระเบียบในการที่ต้องให้ประชาชนต้องเป็นภาระในการพิสูจน์	
(๘๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการการอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้สามารถให้บริการในช่องทางอื่นๆ ได้เช่นผ่านทาง Internet หรือ ATM หรือ One Stop Service รวมถึงมีการจัดการบริการเคลื่อนที่ ทำให้ประชาชนสามารถลดภาระหรือค่าใช้จ่ายได้	
(๑๐๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอำนวยความสะดวกเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาประยุกต์และสามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์เช่น มีการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีใบแจ้งเตือนให้มารับบริการ และ มีการติดตามผลหลังให้บริการ	

บันทึกการประเมิน

<p>๔. มิติการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ</li> <li>● การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น มีการจัดการความรู้และเผยแพร่การเรียนรู้ (Knowledge Management)</li> <li>● การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
--

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมินตนเอง
(๐ คะแนน)	ไม่มีนโยบายการส่งเสริมการกระจายอำนาจหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง ไม่มีแนวทางในการส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์	
(๒๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการกระจายอำนาจอย่างจริงจัง	
(๓๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการ เช่น การจัดตั้งคณะทำงานในเรื่องรูปแบบและวิธีการในการกระจายอำนาจ	
(๔๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น เริ่มมีการมอบอำนาจในการปฏิบัติและตัดสินใจในการปฏิบัติราชการในบางเรื่อง	
(๖๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบในการกระจายอำนาจ เช่น การมอบอำนาจการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต อย่างเป็นทางการ และทำให้กระบวนการมีความรวดเร็วและมีการลดขั้นตอนจากการมอบอำนาจ รวมถึงมีการส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้อย่างไม่เป็นทางการภายในสำนักงาน เช่น มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ	
(๘๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบในการกระจายอำนาจ รวมถึงมีระบบการส่งเสริมการกระจายและเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการทำงานให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นทางการ เช่น มีการกำหนดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนางาน เป็นประจำทุกเดือน หรือมีการจัดทำวารสาร แผ่นพับ เผยแพร่เป็นการภายในทุก ๓ เดือน เป็นต้น	
(๑๐๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ในการกระจายอำนาจและมีการระบบในการกระจายและเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นทางการและมีการจัดอบรมข้าราชการ จัดสัมมนา ดูงานต่างสำนักงาน และกิจกรรมอื่นๆ ในการเพื่อพัฒนาความรู้ใหม่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการงาน	

รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ประเภทรางวัลรายกระบวนการ

กระบวนการ.....

หน่วยงาน/ส่วนราชการ.....

ลำดับ	เกณฑ์เชิงปริมาณ	คะแนน เต็ม	คะแนนจาก หน่วยงาน ประเมินตนเอง	หมายเหตุ
๑	มิติกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา	๒๐๐		
๒	มิติการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ	๑๕๐		
๓	มิติด้านการอำนวยความสะดวก	๑๕๐		
๔	มิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้	๑๐๐		
	รวม	๖๐๐		

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมิน  
เพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประเภท “นวัตกรรมการให้บริการ”

รายงานผลการดำเนินงาน  
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประจำปี.....

ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

กรณีการเสนอขอรับรางวัลสำหรับ

หน่วยงาน

หน่วยงานและบุคคล

ชื่อนวัตกรรม.....

ชื่อกระบวนการ.....

ชื่อหน่วยงาน.....

ชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานข้อมูล.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

สถานที่ตั้ง.....

เบอร์โทรศัพท์.....

เบอร์โทรสาร.....

อีเมล.....



สารบัญ

หน้า

๑. ชื่อนวัตกรรม
๒. การคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ
๓. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ
๔. ลักษณะงานบริการ
๕. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้
๖. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้
๗. การนำนวัตกรรมไปใช้
๘. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)
๙. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้
๑๐. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ
๑๑. บทสรุป
๑๒. เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

**๑. ชื่อนวัตกรรม** (ชื่อนวัตกรรม นวัตกรรมที่เสนอคืออะไร)

.....  
.....  
.....

**๒. ผู้คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ** (ส่วนราชการ หรือส่วนราชการและบุคคล)

๒.๑ ใครเป็นผู้คิดค้นหรือริเริ่มในการแก้ปัญหา ซึ่งนำไปสู่การออกแบบนวัตกรรม โปรดระบุให้ชัดเจน ซึ่งอาจ  
หมายความว่าถึงข้าราชการ หน่วยงานราชการ องค์กร ประชาชน ภาคเอกชน และองค์กรอิสระที่ไม่ใช่ภาครัฐ  
(NGOs) เป็นต้น

.....  
.....  
.....

๒.๒ ใครเป็นผู้ที่ออกแบบ หรือเป็นผู้นำไปทำให้สำเร็จ และ/หรือทำให้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนจากนวัตกรรมประสบความสำเร็จ โปรดระบุให้ชัดเจนว่าเป็นหน่วยงาน หรือหน่วยงานและบุคคล

.....  
.....  
.....

**๓. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ**

โปรดระบุผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม หรือเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปทำให้สำเร็จ โดยระบุ  
สัดส่วนของการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

.....  
.....  
.....

**๔. ลักษณะงานบริการ**

ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ของกระบวนการ/งานบริการความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เสนอ ความสำคัญของ  
กระบวนการ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**๕. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้**

ให้ระบุปัญหา และขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม รวมทั้งกลุ่มคนทางสังคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากงานบริการนั้นด้วย

.....  
.....  
.....

-รูป-

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

**๖. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้**

ให้ระบุประเด็นหัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งการคิดค้นนวัตกรรมบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

.....  
.....  
.....

**๗. การนำนวัตกรรมไปใช้**

๗.๑ อธิบายลักษณะนวัตกรรม แนวคิด กระบวนการ รูปแบบ ช่องทาง วิธีการ ภาพลักษณ์ คุณลักษณะที่สำคัญและอื่นๆ รวมถึงแนวคิดนี้แตกต่างจากเดิมอย่างไร หรือมีความใหม่ที่ควรนำไปเผยแพร่อย่างไร (ตอบเฉพาะข้อที่มี)

๗.๑.๑ การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

.....  
.....

๗.๑.๒ การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆ

.....  
.....

๗.๑.๓ การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

.....  
.....

๗.๑.๔ การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

.....  
.....

**๘. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน**

ให้ระบุแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่

.....  
.....  
.....

-รูป-

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

**๙. ผลจากการนำนวัตกรรมมาใช้**

ให้ระบุผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวด้วย

.....  
.....  
.....

**๑๐. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ**

ปัญหาหรืออุปสรรคในการนำนวัตกรรมไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

.....  
.....  
.....

**๑๑. บทสรุป**

.....  
.....  
.....

**๑๒. เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)**

.....  
.....  
.....

**รายงานการประเมินตนเอง**  
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร  
ประจำปี.....

**ประเภท รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ**

บันทึกการประเมินให้คะแนน

ชื่อนวัตกรรมการให้บริการ

.....

ชื่อกระบวนงาน

.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

ชื่อผู้ประเมินหรือผู้ประสานข้อมูล

.....

.....

วันที่ประเมิน

.....

สถานที่ตั้ง

.....

.....

โทรศัพท์/โทรสาร

.....

อีเมล

.....

บันทึกการประเมิน

<p><b>๑. มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• การสร้างสรรค์งานบริการใหม่</li><li>• การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่</li><li>• การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้</li><li>• การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก</li></ul>
--

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมิน
(๖๐ คะแนน)	มีการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรม แต่ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนหรือสามารถเรียกว่าเป็นนวัตกรรมได้อย่างสมบูรณ์	
(๗๐ คะแนน)	มีการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีการเสริมคุณลักษณะใหม่ในงานบริการในเชิงรุกและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น เช่น เพิ่มช่องทาง ปรับรูปแบบเปลี่ยนวิธีการ สร้างภาพลักษณ์ให้กับงานบริการโดยขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไม่มาก	
(๘๐ คะแนน)	มีการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเสริมสร้าง รูปแบบ ช่องทาง วิธีการ ภาพลักษณ์ ซึ่งส่งผลต่อขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ลดลง เช่น สามารถทำงานบริการผ่าน Internet การใช้โทรศัพท์ SMS หรือเทคโนโลยีอื่น	
(๙๐ คะแนน)	มีการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการปรับเปลี่ยนนโยบาย การบริหาร กระบวนการ วิธีการ ในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติราชการได้อย่างเฉียบพลันและประชาชนทุกกลุ่มสามารถได้ประโยชน์จากนวัตกรรมได้อย่างเต็มที่	
(๑๐๐ คะแนน)	มีการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรม ในการสร้างงานบริการใหม่ตามภารกิจเดิมหรือเพิ่มภารกิจใหม่และงานบริการใหม่ โดยนวัตกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นรูปธรรม	

บันทึกการประเมิน

๑. เหตุผลการให้คะแนน

๑.๑. การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๑.๒ สร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๑.๓ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๑.๔ การเพิ่มคุณลักษณะใหม่โดยเน้นการทำงานเชิงรุก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บันทึกการประเมิน

**๒. มิติด้านผลการดำเนินการด้านประสิทธิภาพ**  
 ผลการปรับใช้นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

- การลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมิน
(๖๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวโน้มของการแสดงผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ผลในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	
(๗๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ผลในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรม แต่เป็นผลที่เกิดขึ้นตามระยะของพัฒนาการ	
(๘๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ผลในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างเฉียบพลัน	
(๙๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ผลในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรมและเฉียบพลันและส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ในวงจำกัด (เฉพาะกลุ่ม)	
(๑๐๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ผลในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรมและเฉียบพลันและส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ในวงกว้าง	

๒. เหตุผลการให้คะแนน

๒.๑ การลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

.....

.....

๒.๒ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

.....

.....



บันทึกการประเมิน

๓. มิติด้านผลการดำเนินงานด้านคุณภาพ

ผลการปรับใช้นวัตกรรมส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ

- ยกระดับความพึงพอใจ
- ยกระดับการอำนวยความสะดวกในงานบริการ

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนนจากหน่วยงานประเมิน
(๖๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวโน้มของการแสดงผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจ หรือ การยกระดับการอำนวยความสะดวก	
(๗๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจ หรือ การยกระดับการอำนวยความสะดวก แต่เป็นผลที่เกิดขึ้นตามระยะของพัฒนาการ	
(๘๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจ หรือ การยกระดับการอำนวยความสะดวก อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการเพิ่มคุณภาพอย่างเฉียบพลัน	
(๙๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจ หรือ การยกระดับการอำนวยความสะดวก อย่างเป็นรูปธรรม และเฉียบพลันและส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ในวงจำกัด (เฉพาะกลุ่ม)	
(๑๐๐ คะแนน)	แสดงให้เห็นผลที่เกิดจากนวัตกรรมการให้บริการในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจ หรือ การยกระดับการอำนวยความสะดวก อย่างเป็นรูปธรรม และเฉียบพลันและส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ในวงกว้าง	

๓. เหตุผลการให้คะแนน

๓.๑ การยกระดับความพึงพอใจ

.....

.....

๓.๒ ยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

.....

.....

รายงานผลการประเมินตนเองเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ประเภท รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ชื่อนวัตกรรมการให้บริการ.....

ชื่อกระบวนงาน.....

ลำดับ	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนนจาก หน่วยงาน ประเมินตนเอง	หมายเหตุ
๑.	มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์	๕๐๐		
๒	มิติด้านผลการดำเนินงาน	๕๐๐		
๒.๑	ด้านประสิทธิภาพ	๒๕๐		
๒.๒	ด้านคุณภาพ	๒๕๐		
	รวม	๑,๐๐๐		

ภาคผนวก ค  
สรุปเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร

**สรุปเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**

กลุ่มที่ ๑ เกณฑ์การพิจารณาสำหรับประเภทรางวัลรายกระบวนงาน กำหนดคะแนนเต็ม ๑,๐๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ เกณฑ์ ดังนี้

ระยะที่ ๑: การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองของหน่วยงาน ทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ

เกณฑ์เชิงปริมาณ (๔๐๐ คะแนน)

เป็นการประเมินจากข้อมูลที่ได้จากการรายงานของหน่วยงานตามแบบฟอร์มที่ ๑.๑ (ภาคผนวก ก) โดยมีการประเมินใน ๔ มิติ ทั้งนี้มีเกณฑ์ในการคิดคะแนนโดยแยกเป็นแต่ละมิติ ๆ ละ ๑๐๐ คะแนน รวม ๔๐๐ คะแนน ดังนี้

(๑) มิติการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ (๑๐๐ คะแนน)

(๑.๑) ร้อยละของการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ(๕๐ คะแนน) ในแต่ละประเภทของกระบวนงาน จะพิจารณาและให้คะแนนจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{P - T}{P} \times 100$$

P หมายถึง รอบเวลาการปฏิบัติราชการก่อนการลดขั้นตอนและรอบเวลาการปฏิบัติราชการ

T หมายถึง รอบเวลาการปฏิบัติราชการหลังการลดขั้นตอนและรอบเวลาการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์การให้คะแนน:

- ลดระยะเวลาได้มากกว่าร้อยละ ๑๐๐ ได้ ๑๐๐ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้ร้อยละ ๑๐๐ ได้ ๗๕ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้ร้อยละ ๗๕ ได้ ๕๐ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้ร้อยละ ๕๐ ได้ ๒๕ คะแนน
- ลดระยะเวลาได้น้อยกว่าร้อยละ ๒๕ ได้ ๐ คะแนน

กรณีถ้าค่าของร้อยละการลดระยะเวลาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ให้ใช้วิธีการให้คะแนน ดังนี้  
คะแนนที่ได้จะเท่ากับ คะแนนตามเกณฑ์บวกด้วยค่าของร้อยละที่เพิ่มขึ้นจากการลดระยะเวลาได้  
สูตรการคำนวณ

$$A = B + (C - D)$$

A = ค่าของคะแนนที่หน่วยงานจะได้รับ

B = คะแนนตามเกณฑ์ในชั้นที่ร้อยละของระยะเวลาที่ลดได้ที่มีค่าต่ำกว่าที่หน่วยงานลดได้ ๑ ระดับ

C = ร้อยละของระยะเวลาที่หน่วยงานลดได้

D = ร้อยละของระยะเวลาตามเกณฑ์ในชั้นที่มีค่าต่ำกว่าที่หน่วยงานลดได้ ๑ ระดับ

(๑.๒) ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องสอดคล้องกับ  
ผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยให้แสดงทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยให้หน่วยงาน  
ที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม (๕๐ คะแนน)

(๒) มิติความพึงพอใจของประชาชน (๑๐๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

- ผลการประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐ ได้ ๑๐๐ คะแนน
  - ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในช่วงร้อยละ ๗๑ ถึง ๙๐ ได้ ๗๕ คะแนน
  - ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในช่วงร้อยละ ๕๐ ถึง ๗๐ ได้ ๕๐ คะแนน
  - ผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ ได้ ๒๕ คะแนน
  - ไม่มีการประเมินหรือไม่ส่งข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ได้ ๐ คะแนน
- โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้ประเมินเอง

**หมายเหตุ** ประเด็นที่หน่วยงานจะใช้ประเมินความพึงพอใจนั้นต้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็น  
ข้อมูลประกอบการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น การอำนวยความสะดวก,คุณภาพการให้บริการ,  
ทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

(๓) มิติการอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ (๑๐๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

- มีการอำนวยความสะดวกครบทั้ง ๖ ด้าน ได้ ๑๐๐ คะแนน
- มีการอำนวยความสะดวก ๕ ด้าน ได้ ๗๕ คะแนน
- มีการอำนวยความสะดวก ๓ ถึง ๔ ด้าน ได้ ๕๐ คะแนน
- มีการอำนวยความสะดวก ๑ ถึง ๒ ด้าน ได้ ๒๕ คะแนน
- ไม่มีการอำนวยความสะดวกหรือไม่ส่งข้อมูล ได้ ๐ คะแนน

**หมายเหตุ** ตัวอย่างการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานควรจัดไว้บริการประชาชน เช่น มีการจัดระบบ  
บริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้ง่าย , มีการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้  
บริการได้หลายทาง , มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ , จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความ  
พร้อมในการให้บริการ , จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เหมาะสม เป็นต้น

(๔) มิตិความค้ำค่าในการปรับปรุงคุณภาพบริการ (๑๐๐ คะแนน)

(๔.๑) จำนวนผู้ให้บริการต่อเดือนต่อหน่วยบริการ(๗๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมามากกว่า ๒๐ % ได้ ๑๐๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมา ๑๑ - ๒๐ % ได้ ๘๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมา ๕ - ๑๐% ได้ ๖๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมา น้อยกว่า ๕% ได้ ๔๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยเท่ากับจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาได้ ๒๐ คะแนน
- มีจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่าจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่อหน่วยบริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาได้ ๑๐ คะแนน
- ไม่มีการเก็บข้อมูลหรือไม่ส่งข้อมูล ได้ ๐ คะแนน

หมายเหตุ กรณีที่หน่วยงานเสนอกระบวนการงานเพื่อขอรับรางวัลฯ ซึ่งมีระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงวันที่ส่งข้อมูลให้ สำนักงาน ก.ก. ไม่ตลอดปีงบประมาณ ให้พิจารณาเปรียบเทียบจำนวนผู้มาใช้บริการเฉพาะเดือนที่ให้บริการในปีงบประมาณที่ผ่านมาเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการในปีงบประมาณปัจจุบันในเดือนเดียวกัน โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อเดือน

(๔.๒) ความค้ำค่าและประโยชน์ หรือผลกระทบ(impact) ต่อสังคมจากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการ(คิดมูลค่าเป็นตัวเงินหรือไม่ต้องคิดเป็นตัวเงิน) โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม (๓๐ คะแนน)

เกณฑ์เชิงคุณภาพ (๖๐๐ คะแนน)

การคิดคะแนนจะยึดถือคะแนนที่ได้จากการประเมินตนเองของส่วนราชการตามแบบฟอร์มการประเมินตนเอง (แบบฟอร์มที่ ๑.๓) มาเป็นฐานในการพิจารณาควบคู่กับรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (แบบฟอร์มที่ ๑.๒) โดยมีการพิจารณาแยกเป็น ๔ มิติและในแต่ละมิติมีคะแนนเต็มดังนี้

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑ มิติด้านกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา                 | คะแนนเต็ม ๒๐๐ คะแนน |
| ๒ มิติด้านการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ              | คะแนนเต็ม ๑๕๐ คะแนน |
| ๓ มิติด้านการอำนวยความสะดวก                                  | คะแนนเต็ม ๑๕๐ คะแนน |
| ๔ มิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้ | คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน |

หน่วยงานที่มีคะแนนรวมในระยะเวลาที่ ๑ เกิน ๗๐๐ คะแนน อยู่ในข่ายที่มีสิทธิได้รับการเยี่ยมประเมินในระยะที่ ๒ ต่อไป โดยหน่วยงานต้องประเมินตนเองก่อน ถ้าได้คะแนนรวมมากกว่า ๗๐๐ คะแนน จึงจะส่งผลงานเข้ารับการประเมินได้

กลุ่มที่ ๒ เกณฑ์การพิจารณาสำหรับประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ กำหนดคะแนนเต็ม ๑,๐๐๐ คะแนน โดยมีการพิจารณา ดังนี้

ระยะที่ ๑ : การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองของหน่วยงาน

การคิดคะแนนจะยึดถือคะแนนที่ได้จากการประเมินตนเองของหน่วยงานตามแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง(แบบฟอร์มที่ ๒.๒) ประกอบกับหลักฐานรายงานผลการดำเนินงาน โดยมีการพิจารณา แยกเป็น ๒ มิติ ดังนี้

(๑) มิติด้านระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (๕๐๐ คะแนน) ซึ่งมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้  
ผลงานนวัตกรรมการให้บริการที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการใหม่ ด้วยวิธีการทำงานใหม่ โดยนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน และเพิ่มคุณลักษณะในการให้บริการใหม่โดดเด่นการทำงานเชิงรุก

(๒) มิติด้านผลการดำเนินงาน (๕๐๐ คะแนน) ซึ่งมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้  
- ด้านประสิทธิภาพ การพิจารณาจะให้ความสำคัญในเรื่องการบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน (๒๕๐ คะแนน)  
- ด้านคุณภาพ การพิจารณาจะให้ความสำคัญในเรื่องการยกระดับความพึงพอใจการอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และความเสมอภาค(๒๕๐ คะแนน)

หน่วยงานที่มีคะแนนรวมในระยะที่ ๑ เกิน ๗๐๐ คะแนน อยู่ในข่ายที่มีสิทธิได้รับการเยี่ยมประเมินในระยะที่ ๒ ต่อไป โดยหน่วยงานต้องประเมินตนเองก่อน ถ้าได้คะแนนรวมมากกว่า ๗๐๐ คะแนน จึงจะส่งผลงานเข้ารับการประเมินได้

ระยะที่ ๒: การตรวจเยี่ยมการประเมินจากการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วนตัวคุณ (ทั้งประเภทรางวัลรายกระบวนงานและประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ) รายละเอียดการปรับลดคะแนนลงตามสัดส่วนตัวคุณปรากฏในตารางดังนี้

๑	- ไม่มีการตรวจพบความเบี่ยงเบนจากรายงานการประเมินตนเอง - มีหลักฐานการปฏิบัติอย่างชัดเจนสามารถค้นหาและสอบทานได้
๐.๙๕, ๐.๙๐ หรือ ๐.๘๕	- พบความเบี่ยงเบนจากรายงานการประเมินตนเอง แต่ไม่มีนัยสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของรายงาน - มีหลักฐานการปฏิบัติอย่างชัดเจนสามารถค้นหาและสอบทานได้ ไม่ครบทุกกรณี แต่ไม่ทำให้ รายงานขาดความเชื่อถือได้ในสาระสำคัญ
๐.๘๐, ๐.๗๕ หรือ ๐.๗๐	- พบประเด็นความเบี่ยงเบนจากรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งอาจส่งผลบางประการต่อ ความน่าเชื่อถือของรายงาน - ไม่มีหลักฐานการปฏิบัติอย่างชัดเจน แต่สามารถสังเกตจากการปฏิบัติ หรือสอบทานการปฏิบัติ ได้ ทำให้รายงานขาดความเชื่อถือได้ในสาระสำคัญไปบ้าง
๐.๖๐, ๐.๕๐ หรือ ๐.๔๐	- พบประเด็นความเบี่ยงเบนจากรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของรายงาน - ไม่มีหลักฐานการปฏิบัติงานซึ่งมีผลทำให้รายงานขาดความเชื่อถือได้ในสาระที่มีและผลจาก คำบอกเล่าไม่สามารถนำมาเป็นหลักฐานเพิ่มเติม
๐.๓๐, ๐.๒๐ หรือ ๐.๑๐	- พบประเด็นความเบี่ยงเบนจากรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ อย่างรุนแรงของรายงาน - ไม่มีหลักฐานการปฏิบัติงานซึ่งมีผลทำให้รายงานไม่มีความเชื่อถือได้ในสาระที่สำคัญ และไม่สามารถอธิบายหรือชี้แจงให้เข้าใจได้