



หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

ปรับปรุงตามมติคณะกรรมการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ ๔/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงาน ก.ก. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของ กรุงเทพมหานครขึ้น และได้ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีความเหมาะสม กับสภาพบริบทของกรุงเทพมหานคร เพื่อผลักดันให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการและนำเสนอผลงานเพื่อขอรับ รางวัลมากขึ้น

ดังนั้น สำนักงาน ก.ก. จึงได้จัดทำเอกสารแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานใช้ในการขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อไป

สำนักงาน ก.ก.

พฤศจิกายน ๒๕๕๗

สารบัญ

หน้า

๑. ความป็นมา	๑
๒. นิยามศัพท์	๑
๓. หลักเกณฑ์และแนวทางการเสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	
๓.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน	๒
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๒
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๒
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๒
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๓
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๓
๓.๒ ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๓
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๓
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๓
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๔
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๔

ภาคผนวก

- ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน
 - รายงานผลการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข ๑)
 - หลักเกณฑ์การให้คะแนน (เอกสารหมายเลข ๒)
- ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ
 - รายงานผลการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข ๓)
 - หลักเกณฑ์การให้คะแนน (เอกสารหมายเลข ๔)

๑. ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๒๗ กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” และมาตรา ๒๙ กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. จึงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕.๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน โดยแบ่งประเภทรางวัลออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑. รางวัลรายกระบวนงาน ๒. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ซึ่งการมอบรางวัลดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนและเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ให้กับหน่วยงานอื่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปขยายผลการดำเนินการ

๒. นิยามศัพท์

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้ อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรงหรือการบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนงาน หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน และมีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุด

นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก สำนักงานเขต

๓. หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๓.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนงาน

(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ ผลงานที่หน่วยงานนำเสนอต้องเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนงาน ที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความชัดเจนและสามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

๑.๒ เป็นกระบวนงานหลักที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยรวม

๑.๓ ไม่เป็นโครงการที่มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่มีการดำเนินงานในหลาย หน่วยงานแล้ว เช่น การให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BMA SERVICE CENTER)

๑.๔ เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จนำมาใช้งานได้ไม่เกิน ๓ ปี

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ ตามเอกสารหมายเลข ๑

๒.๓ ส่งเอกสารตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด
หมายเหตุ การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ให้เสนอผลงานหน่วยงานละไม่เกิน ๑ ผลงาน

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน ดังนี้

๑) การออกแบบกระบวนการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๒) การลดความสูญเสียหรือสูญเสียเปล่าในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๓) การกระจายอำนาจในการบริหารงาน (๑๐ คะแนน)

๔) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๕) การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ (๑๐ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลของการดำเนินงานของกระบวนงาน คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน ดังนี้

๖) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๗) การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๘) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (๑๐ คะแนน)

๙) การอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ (๑๐ คะแนน)

๑๐) การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารหมายเลข ๒

- ข้อที่ ๑ - ๓ พิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อย่อย โดยในแต่ละหัวข้อย่อยแบ่งเป็น ๓ ระดับ
○ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์
- ข้อที่ ๔ - ๑๐ พิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การประเมินโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล แบ่งเป็น ๒ ระยะ ดังนี้ คือ

ระยะที่ ๑ การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน

เป็นการตรวจประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเสนอขอรับการประเมินมายังสำนักงาน ก.ก. ทั้งนี้ถ้ากระบวนงานใดได้คะแนนมากกว่า ๗๐ คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในระยะที่ ๒ ต่อไป

ระยะที่ ๒ พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่

เป็นการตรวจประเมินจากการปฏิบัติงานจริงโดยเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินในระยะที่ ๒ ตั้งแต่ ๗๕ คะแนนขึ้นไป

๕.๒ ระดับชมเชย ผลงานที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาฯ ในระยะที่ ๑ ต้องมีผลคะแนนการประเมินตั้งแต่ ๗๐ คะแนนขึ้นไป

๓.๒ ประเภทรางวัลรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มและความเพียรพยายามของหน่วยงานและบุคคลสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เช่น การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือหรือหลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิดงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

๑.๒ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี

๑.๓ มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ ตามเอกสารหมายเลข ๓

๒.๓ ส่งเอกสาร ตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด
หมายเหตุ การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ให้เสนอผลงานหน่วยงานละไม่เกิน ๑ ผลงาน

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล

กำหนดคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยมีการพิจารณาเป็น ๒ ส่วน

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (๕๐ คะแนน)
มีแนวทางพิจารณา ดังนี้

๑) การสร้างสรรค์การให้บริการ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (๑๐ คะแนน)

๒) การพัฒนาภาพลักษณ์ของการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๓) การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม (๑๐ คะแนน)

๔) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๕) การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ (๑๐ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลการดำเนินงาน (๕๐ คะแนน) มีแนวทางพิจารณา ดังนี้

๖) ประโยชน์ของโครงการส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของการดำเนินงาน(๑๐ คะแนน)

๗) ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย (๑๐ คะแนน)

๘) การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (๑๐ คะแนน)

๙) ความเรียบง่าย (๑๐ คะแนน)

๑๐) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารหมายเลข ๔ พิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การประเมิน โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล แบ่งเป็น ๒ ระยะ ดังนี้ คือ

ระยะที่ ๑ การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน

เป็นการตรวจประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเสนอขอรับการประเมินมายังสำนักงาน ก.ก. ทั้งนี้ถ้ากระบวนการใดได้คะแนนมากกว่า ๗๐ คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในระยะที่ ๒ ต่อไป

ระยะที่ ๒ พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่

เป็นการตรวจประเมินจากการปฏิบัติงานจริงโดยเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินในระยะที่ ๒ ตั้งแต่ ๗๕ คะแนนขึ้นไป

๕.๒ ระดับชมเชย ผลงานที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาฯ ในระยะที่ ๑ ต้องมีผลคะแนนการประเมินตั้งแต่ ๗๐ คะแนนขึ้นไป

ภาคผนวก

รายงานผลการดำเนินงาน
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประจำปี

ประเภท รางวัลรายกระบวนการ

ผลงาน

.....
.....

หน่วยงาน

.....
.....

ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

.....

ชื่อบุคคลผู้รับผิดชอบ / ผู้ประสานงานข้อมูล

.....

สถานที่ตั้ง

.....

เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร

.....

เบอร์โทรสาร

.....

อีเมล

.....

ส่วนที่ ๑ กระบวนการของการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑. การออกแบบกระบวนการให้บริการ

๑.๑ สภาพทั่วไป ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ
ที่เสนอ ความสำคัญของกระบวนการบริการ กลุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

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

๑.๒ สภาพการปฏิบัติงานเดิม

• ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม สภาพการปฏิบัติงานเดิม รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

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

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

• ให้ระบุประเด็นสาระสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่เป็นเหตุให้ต้อง
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

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

๑.๓ สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

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

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

๒. การลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการให้บริการ

๒.๑ นโยบาย หรือ แนวทางในการลดความสูญเสีย/สูญเปล่าของการทำงาน

.....

.....

.....

๒.๒ วิธีการค้นหาความสูญเสียหรือความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

.....

.....

.....

๒.๓ การประเมินถึงสาเหตุแห่งความสูญเสีย/สูญเปล่าในการให้บริการ

.....

.....

.....

๒.๔ วิธีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

๒.๕ การนำองค์ความรู้เทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการให้บริการ

.....

.....

.....

๓. การกระจายอำนาจในการบริหารงานเพื่อพัฒนาการให้บริการ

๓.๑ นโยบาย แนวทาง แผนงาน การศึกษากระบวนการในเรื่องการมอบหมายงาน

.....

.....

.....

๓.๒ การดำเนินการนำรูปแบบการศึกษามอบหมายบุคลากรให้ปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

๓.๓ การประชุมพิจารณาทบทวนแนวทางในการกระจายอำนาจเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

๓.๔ การวางระบบ/แนวทางในการกระจายอำนาจการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

๓.๕ การนำแนวทางการกระจายอำนาจมาใช้ในการปฏิบัติงาน

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

๔. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ให้อธิบายแนวทางการปรับปรุงการทำงาน/บริการ และวิธีการนำแนวทางดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติและสัมฤทธิ์ผล)

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

๕. การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ ที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน/บริการ

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

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลการดำเนินงานของกระบวนการ

๖. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ให้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการก่อนและหลังการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ)

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

๗. ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียด ตัวชี้วัด วิธีการวัด อย่างน้อย ๒ ตัวชี้วัด โดยจะต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งไม่เป็นหัวข้อ การประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมินประเภทรางวัลรายกระบวนงาน)

๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- ชื่อตัวชี้วัด

.....
.....

- วิธีการวัด

.....
.....

- ผลการดำเนินการ

.....
.....

๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ตัวชี้วัด

.....
.....

- วิธีการวัด

.....
.....

- ผลการดำเนินการ

.....
.....

๘. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๘.๑ วิธีการวัดผลความพึงพอใจ

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

๘.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

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

๙. การอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการผู้รับบริการ

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

๑๐. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สามารถค้นหาและสอบทานผลการดำเนินการได้)

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

.....

หลักเกณฑ์การให้คะแนนประเภทรางวัลรายกระบวนการงาน

หน่วยงาน ชื่อผลงาน.....

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๕๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๑ - ๓ ๐ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๔ - ๕ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

หัวข้อ การตรวจประเมิน	การวางแผนจัดระบบ	คะแนน (๒)	การปฏิบัติงาน	คะแนน (๒)	การทบทวน และประเมินผล	คะแนน (๒)	การปรับปรุงและแก้ไข	คะแนน (๒)	รูปแบบ การทำงานใหม่	คะแนน (๒)	คะแนน ที่ได้
๑. การออกแบบ กระบวนการให้บริการ	เริ่มมีนโยบายในการลด ขั้นตอนและมีแนวทาง การทำงาน เช่น การแต่งตั้งคณะทำงาน ,Road map		มีการกำหนดรูปแบบ การศึกษาและการ เก็บข้อมูลของงาน บริการ เช่น จำนวน ผู้มาติดต่อ เวลา การให้บริการ		มีการวิเคราะห์ผลจาก การปฏิบัติงานเดิมการใช้ เทคนิคทางการบริหาร จัดการมาปรับปรุงขั้นตอน หรือออกแบบขั้นตอน การบริการใหม่		การนำขั้นตอนที่ออกแบบใหม่ มาทดลองใช้ และเก็บข้อมูล เพื่อประเมินผลซ้ำ เช่น รอบเวลาก่อนและ หลังการออกแบบกระบวนการ ใหม่		มีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการทำงาน ใหม่เป็นผลให้ ประสิทธิภาพการ ให้บริการดีขึ้นกว่าเดิม		
๒. การลดความ สูญเสียหรือสูญเปล่า ในการให้บริการ	มีการกำหนดนโยบาย หรือแนวทางในการลด ความสูญเสีย/สูญเปล่า ของการทำงาน		มีการกำหนดรูปแบบ การศึกษาความสูญเสีย หรือสูญเปล่าที่เกิดขึ้น จากการให้บริการ เช่น เวลาที่สูญเปล่า ขั้นตอนที่ไม่เกิดคุณค่า		มีการประเมินถึงสาเหตุ แห่งความสูญเสีย หรือ ความสูญเปล่า		มีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นโดยลดขั้นตอนที่ สูญเสียหรือสูญเปล่า		มีการนำองค์ความรู้ ใหม่หรือความคิด สร้างสรรค์มาช่วยใน การลดความสูญเสีย หรือสูญเปล่าใน การให้บริการ		
๓. การกระจายอำนาจ ในการบริหารงานเพื่อ การพัฒนาการ ให้บริการ	มีนโยบาย แนวทาง แผนงาน การศึกษา กระบวนการงานในเรื่อง การมอบหมายงาน		มีการดำเนินการ นำรูปแบบ การศึกษามา มอบหมายบุคลากร ให้ปฏิบัติงาน		มีการประชุมพิจารณา ทบทวนแนวทาง ในการกระจายอำนาจ เพื่อลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน		มีการวางระบบ/แนวทาง ในการกระจายอำนาจ การทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น		มีการนำแนวทาง การกระจายอำนาจ มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน		

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐	
๔. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการหรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ			<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบและมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน	
๕. การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ			<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการทำงาน/บริการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการทำงาน/บริการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการทำงาน/บริการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้การทำงาน/บริการ มีคุณค่าอย่างก้าวกระโดด	

รายงานผลการดำเนินงาน
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประจำปี

ประเภท รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ผลงาน

.....
.....

หน่วยงาน

.....
.....

ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

.....

ชื่อบุคคลผู้รับผิดชอบ / ผู้ประสานงานข้อมูล

.....

สถานที่ตั้ง

.....

เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร

.....

เบอร์โทรสาร

.....

อีเมล

.....

ส่วนที่ ๑ ระดับใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์

๑. การสร้างสรรค์การให้บริการ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยอธิบายลักษณะนวัตกรรม แนวคิด กระบวนการ รูปแบบ ช่องทาง วิธีการ ภาพลักษณ์ คุณลักษณะที่สำคัญและอื่นๆ รวมถึงแนวคิดนี้แตกต่างจากเดิมอย่างไร หรือมีความใหม่ที่ควรนำไปเผยแพร่อย่างไร

๑.๑ สภาพทั่วไป ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เสนอ ความสำคัญของกระบวนการบริการ กลุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ

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

๑.๒ สภาพการปฏิบัติงานเดิม

• ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม สภาพการปฏิบัติงานเดิม รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

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

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

• ให้ระบุประเด็นสาระสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่เป็นเหตุให้ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

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

๑.๓ สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

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

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

๒. การพัฒนาภาพลักษณ์ของการให้บริการ นวัตกรรมใหม่มีส่วนทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการเดิมดีขึ้นอย่างไร

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

๓. การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม ซึ่งนำไปสู่การออกแบบนวัตกรรม โดยระบุประเด็น/หัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ ที่นำมาซึ่งการคิดค้นนวัตกรรมบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

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

๔. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

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

๕. การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ

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

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงาน

๖. ประโยชน์ของการดำเนินโครงการส่งผลต่อเป้าหมายของการดำเนินงานอย่างไร

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

๗. ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการดำเนินการ ต้องสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และไม่เป็นหัวข้อการประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมินโดยกำหนดให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียด ตัวชี้วัด วิธีการวัด อย่างน้อย ๒ ตัวชี้วัด โดยจะต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- ชื่อตัวชี้วัด

.....
.....

- วิธีการวัด

.....
.....

- ผลการดำเนินการ

.....
.....

๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ตัวชี้วัด

.....
.....

- วิธีการวัด

.....
.....

- ผลการดำเนินการ

.....
.....

๘. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สามารถค้นหาและสอบทานผลการดำเนินการได้)

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

๙. นวัตกรรมมีความเรียบง่าย ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงนวัตกรรมได้อย่างไร การดำเนินการเพื่อขยายผล
ไปสู่หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเดียวกัน

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

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๐.๑ วิธีการวัดผลความพึงพอใจ

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

๑๐.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

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

.....

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลของการดำเนินงานของกระบวนการ (๕๐ คะแนน)
เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๖ - ๑๐ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐	
๖. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		<input type="checkbox"/> สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาได้แต่ไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยัน	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	
๗. ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		หมายเหตุ ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ต้องสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและไม่เป็นหัวข้อการประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมิน โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม โดยต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ					
๘. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		<input type="checkbox"/> ไม่มีการวัดผลความพึงพอใจ หรือระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๑ - ๗๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑ - ๘๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑ - ๙๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐	
๙. การอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ		<input type="checkbox"/> ไม่มีการอำนวยความสะดวก	<input type="checkbox"/> มีการอำนวยความสะดวก ๑ ด้าน	<input type="checkbox"/> มีการอำนวยความสะดวก ๒ ด้าน	<input type="checkbox"/> มีการอำนวยความสะดวก ๓ ด้าน	<input type="checkbox"/> มีการอำนวยความสะดวก ๔ ด้าน	หมายเหตุ - จำนวนช่องทางการให้บริการ หรือการติดต่อราชการ ที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ ฯลฯ โดยรวมถึงระบบรับข้อร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นด้วย โดยช่องทางดังกล่าวต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ - จำนวนรูปแบบการอำนวยความสะดวกอย่างน้อย ๔ ด้าน ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศ การรับฟังข้อร้องเรียนและแจ้งการแก้ไขปัญหา และการแสดงข้อมูลการให้บริการ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล
๑๐. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้แต่ไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยัน	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ร้อยละ ๕ - ๑๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ร้อยละ ๑๑ - ๒๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้มากกว่าร้อยละ ๓๐	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

หน่วยงาน ชื่อนวัตกรรม

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน)

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐
๑. การสร้างสรรค์การให้บริการ (รูปแบบ วิธีการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง		<input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย	<input type="checkbox"/> มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพียงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการ และทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่และทำให้การทำงาน/บริการมีคุณค่าเพิ่มสูงขึ้นและนำไปเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาได้
๒. การพัฒนาภาพลักษณ์ของการให้บริการ		<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ไม่ปรากฏว่ามีการพัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีส่วนทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการเดิมดีขึ้นในทางอ้อม	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีผลทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการเดิมดีขึ้นอย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีผลทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการเดิมดีขึ้นอย่างชัดเจนสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีผลทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการเดิมดีขึ้นอย่างชัดเจนและได้รับรางวัล
๓. การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม		<input type="checkbox"/> มีการรวบรวมสภาพปัญหาของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/การบริการ	<input type="checkbox"/> มีการรวบรวมสภาพปัญหาของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/การบริการและจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/> มีการนำสภาพปัญหาที่พบมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/การบริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาได้บางส่วน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์
๔. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการหรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบและจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบและมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน	<input type="checkbox"/> มีแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบและมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑๐	๒	๔	๖	๘
๕. การนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน/บริการ			<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ใน การทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ใน การทำงาน/บริการ และมี การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ใน การทำงาน/บริการ และมี การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน/บริการ ทำให้ เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ใน การทำงาน/บริการ และมี การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน/บริการ ทำให้ เกิดคุณค่าและก่อให้เกิดองค์ ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน/บริการ
รวม						

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงาน (คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน)

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐
๖. ประโยชน์ของโครงการส่งผลต่อเป้าหมายของการดำเนินงาน		<input type="checkbox"/> สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ไม่เกินร้อยละ ๖๐	<input type="checkbox"/> สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ร้อยละ ๖๑ - ๗๐	<input type="checkbox"/> สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	<input type="checkbox"/> สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ร้อยละ ๘๑ - ๙๐	<input type="checkbox"/> สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้มากกว่าร้อยละ ๙๐
๗. ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด		ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการดำเนินการ ต้องสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและไม่เป็นหัวข้อการประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมิน โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนนตามความเหมาะสม โดยต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ				
๘. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ		<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้แต่ไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยัน	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ร้อยละ ๕ - ๑๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ร้อยละ ๑๑ - ๒๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้มากกว่าร้อยละ ๓๐
๙. ความเรียบง่าย		<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะจึงใช้ได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีความยุ่งยากซับซ้อนแต่สามารถให้ผู้ที่ผ่านการอบรมใช้งานได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องได้รับคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์และปฏิบัติตามได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการสามารถอ่านจากคู่มือและปฏิบัติตามได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ขยายผลไปยังหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่นและได้มีการดำเนินการแล้ว
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		<input type="checkbox"/> ไม่มีการวัดผลความพึงพอใจ หรือระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๑ - ๗๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑ - ๘๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑ - ๙๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐
รวม						
คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน						