



หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

ปรับปรุงตามมติคณะกรรมการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๙

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงาน ก.ก. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของ กรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครขึ้น และได้ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ คณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ได้มีการปรับปรุงเงื่อนไขการเสนอผลงานและแนวทางการตรวจประเมินเพื่อให้สอดคล้องกับการพิจารณารางวัลในระดับประเทศ และเปิดโอกาสให้หน่วยงานและบุคลากรพัฒนางานตามอำนาจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักงาน ก.ก. จึงได้จัดทำเอกสารแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานใช้ในการขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อไป

สำนักงาน ก.ก.

ตุลาคม ๒๕๕๙

สารบัญ	หน้า
๑. ความเป็นมา	๑
๒. นิยามศัพท์	๑
๓. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	
๓.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนการ	๒
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๒
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๓
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๓
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๔
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๔
๓.๒ ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๔
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๕
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๕
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๖
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๖
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	
แนวทางการให้คะแนนรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๗
- ประเภทรางวัลรายกระบวนการ	๘
- ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	๑๑
ภาคผนวก ข	
แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ	๑๔
- ประเภทรางวัลรายกระบวนการ	๑๕
- ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ	๒๒
ภาคผนวก ค	
ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรางวัล	๒๗
คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔	
ภาคผนวก ง	
กรอบระยะเวลาการดำเนินการ	๓๐

๑. ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๒๗ กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใด ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ” และมาตรา ๒๙ กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ แล้วเผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. จึงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุน ให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผล การดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ ๗.๓.๑ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละสายงาน ให้สอดคล้องกับการเป็นมหานคร แห่งเอเชีย กลยุทธ์ ๗.๓.๑.๔ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม โดยแบ่งประเภทรางวัลออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑. รางวัลรายกระบวนงาน ๒. รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ซึ่งการมอบรางวัลดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการจะสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และสามารถนำมาเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและ ระบบการบริหารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. นิยามศัพท์

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงาน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ แก่ประชาชน หน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการด้วยตนเองหรือผู้รับบริการอื่นๆ เนื่องจากเป็นอำนาจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นการบริการ ที่ให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนการ หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเองมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการ สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก สำนักงานเขต

๓. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครเป็นรางวัลที่กรุงเทพมหานครมอบให้กับหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๒ ประเภทรางวัล ดังนี้

๓.๑ ประเภทรางวัลรายกระบวนการ

(๑) เจื่อนใจการเสนอผลงาน

๑.๑ ผลงานที่หน่วยงานนำเสนอต้องเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความชัดเจนและสามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

๑.๒ เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยรวม

๑.๓ ไม่เป็นโครงการที่มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่มีการดำเนินงานในหลายหน่วยงานแล้ว เช่น การให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BANGKOK SERVICE CENTER)

๑.๔ เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จ และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสารตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ให้เสนอผลงานหน่วยงานละไม่เกิน ๑ ผลงาน

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน ดังนี้

๑) การออกแบบกระบวนการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๒) การลดความสูญเสี้ยวหรือสูญเปล่าในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๓) การกระจายอำนาจในการบริหารงาน (๑๐ คะแนน)

๔) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๕) การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ (๑๐ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลของการดำเนินงานของกระบวนการ 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 - ๔ พิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อย่อย โดยในแต่ละหัวข้อย่อยแบ่งเป็น ๓ ระดับ ๐ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์
- ข้อที่ ๕ - ๑๐ พิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การประเมินโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น เป็นการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเสนอขอรับการประเมินมายังสำนักงาน ก.ก. โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ถ้าผลงานใดได้คะแนนมากกว่า ๗๐ คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ เป็นการตรวจประเมินจากการปฏิบัติงานจริงโดยเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

(๕) เกณฑ์การพิจารณารางวัล แบ่งเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงตั้งแต่ ๗๕ คะแนนขึ้นไป จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินผ่านเกณฑ์การพิจารณาในขั้นตอนที่ ๒ จะได้รับโล่รางวัล

๓.๒ ประเภทรางวัลรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มและความพยายามของหน่วยงานและบุคคลสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เช่น การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือหรือหลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิดงานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

๑.๒ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี

หมายเหตุ ผลงานประเภทสิ่งประดิษฐ์ที่จะต้องนำไปใช้งานกับมนุษย์ หน่วยงานจะต้องพัฒนาผลงานดังกล่าวให้สมบูรณ์ผ่านการทดสอบตามมาตรฐาน โดยเฉพาะผลงานทางการแพทย์และสาธารณสุขจะต้องขออนุญาตต่อคณะกรรมการวิจัยในคนของหน่วยงาน

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสาร ตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ให้เสนอผลงานหน่วยงานละไม่เกิน ๑ ผลงาน

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์

(๕๐ คะแนน) มีแนวทางพิจารณา ดังนี้

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

๒) การพัฒนาภาพลักษณ์ของการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๓) การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม (๑๐ คะแนน)

๔) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๕) การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ (๑๐ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลการดำเนินงาน (๕๐ คะแนน) มีแนวทางพิจารณา ดังนี้

๖) ประโยชน์ของโครงการส่งผลต่อเป้าหมายของการดำเนินงาน (๑๐ คะแนน)

๗) ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย (๑๐ คะแนน)

๘) การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (๑๐ คะแนน)

๙) ความเรียบง่าย (๑๐ คะแนน)

๑๐) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารหมายเลข ๔

● ข้อที่ ๑ - ๓ และ ๕ - ๑๐ พิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การประเมินโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ

● ข้อที่ ๔ พิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อย่อย โดยในแต่ละหัวข้อย่อยแบ่งเป็น ๓ ระดับ

○ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น เป็นการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจประเมินผลจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเสนอขอรับการประเมินมายังสำนักงาน ก.ก. โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ถ้าผลงานใดได้คะแนนมากกว่า ๗๐ คะแนน จะได้รับการตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ เป็นการตรวจประเมินจากการปฏิบัติงานจริงโดยเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงตั้งแต่ ๗๕ คะแนนขึ้นไป จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินผ่านเกณฑ์การพิจารณาฯ ในขั้นตอนที่ ๒ จะได้รับโล่รางวัล

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวทางการให้คะแนนรางวัลคุณภาพ
การให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หลักเกณฑ์การให้คะแนนประเภทรางวัลรายกระบวนการงาน

หน่วยงาน ชื่อผลงาน.....

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๕๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๑ - ๔ ๐ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๕ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

ประเด็นพิจารณา	การวางแผน จัดระบบ	คะแนน (๒)	การปฏิบัติงาน	คะแนน (๒)	การทบทวน และประเมินผล	คะแนน (๒)	การปรับปรุง และแก้ไข	คะแนน (๒)	รูปแบบ การทำงานใหม่	คะแนน (๒)	คะแนน ที่ได้
๑. การออกแบบ กระบวนการ ให้บริการ	เริ่มมีนโยบายในการ ลดขั้นตอนและมีแนว ทางการทำงาน เช่น การแต่งตั้งคณะทำงาน, คณะกรรมการ กำหนดยุทธศาสตร์		มีการกำหนดรูปแบบ การศึกษาและการ เก็บข้อมูลของงาน บริการ เช่น จำนวน ผู้มาติดต่อ เวลาการ ให้บริการ		มีการวิเคราะห์ผล จากการปฏิบัติงานเดิม การใช้เทคนิคทางการ บริหารจัดการมา ปรับปรุงขั้นตอน หรือ ออกแบบขั้นตอน การบริการใหม่		การนำขั้นตอนที่ ออกแบบใหม่มาทดลอง ใช้และเก็บข้อมูล เพื่อประเมินผลซ้ำ เช่น รอบเวลาก่อนและหลัง การออกแบบ กระบวนการใหม่		มีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการทำงาน ใหม่เป็นผลให้ ประสิทธิภาพ การให้บริการดีขึ้น กว่าเดิม		
๒. การลดความ สูญเสียหรือสูญเสีย ในการให้บริการ	มีการกำหนดนโยบาย หรือแนวทางในการ ลดความสูญเสีย/ สูญเสียของการ ทำงาน		มีการกำหนดรูปแบบ การศึกษาความสูญเสีย หรือสูญเสียที่เกิดขึ้น จากการให้บริการ เช่น เวลาที่สูญเสีย ขั้นตอนที่ไม่เกิดคุณค่า		มีการประเมินถึง สาเหตุแห่งความสูญเสีย หรือความสูญเสีย		มีการเรียนรู้ที่จะพัฒนา การให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดขั้นตอนที่สูญเสีย หรือสูญเสีย		มีการนำองค์ความรู้ ใหม่หรือความคิด สร้างสรรค์มาช่วย ในการลดความ สูญเสีย หรือสูญเสีย ในการให้บริการ		

ประเด็นพิจารณา	การวางแผน จัดระบบ	คะแนน (๒)	การปฏิบัติงาน	คะแนน (๒)	การทบทวน และประเมินผล	คะแนน (๒)	การปรับปรุง และแก้ไข	คะแนน (๒)	รูปแบบ การทำงานใหม่	คะแนน (๒)	คะแนน ที่ได้
๓. การกระจายอำนาจ ในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาการ ให้บริการ	มีนโยบาย แนวทาง แผนงาน การศึกษา กระบวนการในเรื่อง การมอบหมายงาน		มีการดำเนินการ นำรูปแบบการศึกษา มาอธิบายบุคลากร ให้ปฏิบัติงาน		มีการประชุมพิจารณา ทบทวนแนวทาง ในการกระจายอำนาจ เพื่อลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน		มีการวางระบบ/แนวทาง ในการกระจายอำนาจ การทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น		มีการนำแนวทาง การกระจายอำนาจ มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน		
๔. การปรับปรุง กระบวนการทำงาน/ กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ	มีการวางแผน กำหนดแนวทางการ ปรับปรุงการทำงาน/ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ		มีการนำแนวทาง การปรับปรุงการ ทำงาน/ไปปฏิบัติ และมอบหมายให้ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ		มีการประชุมทบทวน ติดตามผลดำเนินการ ตามแนวทางการ ปรับปรุงการทำงาน		มีการนำข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินการมา ปรับปรุงแนวทางการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น		การปรับปรุงแนวทาง การทำงานส่งผลให้ ประสิทธิภาพ การให้บริการดีขึ้น กว่าเดิม		
ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน								หมายเหตุ	
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐					
๕. การนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน/บริการ			<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ ในการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการ ทำงาน/บริการ ทำให้มี การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการ ทำงาน/บริการ ทำให้มีการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการ ทำงาน/บริการ และทำให้ เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการ ทำงาน/บริการ ทำให้มีการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการ ทำงาน/บริการ และทำให้ การทำงาน/บริการมีคุณค่า อย่างก้าวกระโดด					
รวม											

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		ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ต้องสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และไม่เป็นหัวข้อการประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมิน โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดเป้าหมายตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนน โดยต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ					
		หมายเหตุ การพิจารณาให้คะแนนในประเด็นนี้ให้แบ่งคะแนนตามประเภทตัวชี้วัด ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ๕ คะแนน และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ๕ คะแนน					
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 จำนวนรูปแบบการอำนวยความสะดวกอย่างน้อย ๔ ด้าน ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การจัดระบบสารสนเทศ การรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการแสดงข้อมูลการให้บริการ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
๑๐. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ		<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้แต่ไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยัน	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ร้อยละ ๕ - ๑๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ร้อยละ ๑๑ - ๒๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ มากกว่าร้อยละ ๓๐	
รวม							
คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน							

หลักเกณฑ์การให้คะแนนประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

หน่วยงาน ชื่อผลงาน

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากระดับความใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์ (คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๑-๓ และ ๕ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๔ ๐ ไม่มีเลย ๑ ประยุกต์ใช้บางส่วน ๒ ประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์

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/บริการและทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<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. การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม		<input type="checkbox"/> มีการรวบรวมสภาพปัญหาของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/การบริการ	<input type="checkbox"/> มีการรวบรวมสภาพปัญหาของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน/การบริการและจัดเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/> มีการนำสภาพปัญหาที่พบมาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/การบริการ	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาได้บางส่วน	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์

ประเด็นพิจารณา	การวางแผน จัดระบบ	คะแนน (๒)	การปฏิบัติงาน	คะแนน (๒)	การทบทวน และประเมินผล	คะแนน (๒)	การปรับปรุง และแก้ไข	คะแนน (๒)	รูปแบบ การทำงานใหม่	คะแนน (๒)	คะแนนที่ได้
๔. การปรับปรุง กระบวนการทำงาน/ กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ	มีการวางแผน กำหนดแนวทาง การปรับปรุง การทำงาน/เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ		มีการนำแนวทาง การปรับปรุง การทำงาน/ไป ปฏิบัติและ มอบหมายให้ ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง ดำเนินการ		มีการประชุม ทบทวนติดตาม ผลดำเนินการ ตามแนวทางการ ปรับปรุงการ ทำงาน		มีการนำข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินการ มาปรับปรุงแนวทาง การทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น		การปรับปรุง แนวทางการ ทำงานส่งผลให้ ประสิทธิภาพ การให้บริการ ดีขึ้นกว่าเดิม		
ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน									
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐					
๕. การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยี ใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/ บริการ			<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ ในการทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่มาใช้ ในการทำงาน/บริการ และ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน/บริการ	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ ในการทำงาน/บริการ และ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน/บริการ ทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น	<input type="checkbox"/> มีการนำองค์ความรู้/เทคโนโลยี ใหม่ มาใช้ในการทำงาน/บริการ และมี การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/ บริการ ทำให้การทำงาน/บริการมี คุณค่าและก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน/บริการ					
รวม											

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงาน (คะแนนเต็ม ๕๐ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนนข้อที่ ๖ - ๑๐ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
คะแนน	๑๐					
๖. ประโยชน์ของโครงการส่งผลต่อเป้าหมายของการดำเนินงาน		<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> จำนวนวัตถุประสงค์ของโครงการที่สามารถดำเนินการได้ X ๑๐</p> <p>จำนวนวัตถุประสงค์ของการดำเนินการทั้งหมด</p>				
๗. ความคุ้มค่าในการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด		<p>ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการดำเนินการ ต้องสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและไม่เป็นหัวข้อการประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมิน โดยให้หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด เป้าหมายตัวชี้วัด วิธีการวัด และวิธีการให้คะแนน โดยต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ</p> <p>หมายเหตุ การพิจารณาให้คะแนนในประเด็นนี้ให้แบ่งคะแนนตามประเภทตัวชี้วัด ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ๕ คะแนน และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ๕ คะแนน</p>				
ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
คะแนน	๑๐	๒	๔	๖	๘	๑๐
๘. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ		<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้แต่ไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยัน	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ร้อยละ ๕ - ๑๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ร้อยละ ๑๑ - ๒๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	<input type="checkbox"/> สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้มากกว่า ร้อยละ ๓๐
๙. ความเรียบง่าย		<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ จึงใช้ได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีความยุ่งยากซับซ้อน แต่สามารถให้ผู้ที่ผ่านการอบรมใช้งานได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องได้รับคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ และปฏิบัติตามได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการสามารถอ่านจากคู่มือและปฏิบัติตามได้	<input type="checkbox"/> นวัตกรรมใหม่ขยายผลไปยังหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่นและได้มีการดำเนินการแล้ว
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		<input type="checkbox"/> ไม่มีการวัดผลความพึงพอใจ หรือระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๑ - ๗๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑ - ๙๐	<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐
รวม						
คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน						

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

รายงานผลการดำเนินงาน
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประจำปี

ประเภทรางวัลรายกระบวนการ

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 ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

๒. การลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการให้บริการ

๒.๑ นโยบาย หรือ แนวทางในการลดความสูญเสีย/สูญเปล่าของการทำงาน

.....

.....

.....

๒.๒ วิธีการค้นหาความสูญเสียหรือความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

.....

.....

.....

๒.๓ การประเมินถึงสาเหตุแห่งความสูญเสีย/สูญเปล่าในการให้บริการ

.....

.....

.....

๒.๔ วิธีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

๒.๕ การนำองค์ความรู้เทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการลดความสูญเสียหรือสูญเปล่าในการให้บริการ

.....

.....

.....

๓. การกระจายอำนาจในการบริหารงานเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

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 เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด อย่างน้อย ๒ ตัวชี้วัด โดยจะต้องมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งไม่เป็นหัวข้อการประเมินเดียวกันกับเกณฑ์การประเมินประเภทรางวัลรายกระบวนการ)

๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- ชื่อตัวชี้วัด

.....

.....

- เป้าหมายตัวชี้วัด

.....

.....

- วิธีการวัด

.....

.....

- ผลการดำเนินการ

.....

.....

๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ชื่อตัวชี้วัด

.....
.....

- เป้าหมายตัวชี้วัด

.....
.....

- วิธีการวัด

.....
.....

- ผลการดำเนินการ

.....
.....

๘. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๘.๑ วิธีการวัดผลความพึงพอใจ

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

๘.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

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

๙. การอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการผู้รับบริการ (จำนวนช่องทางการให้บริการ หรือการติดต่อราชการ ที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือราชการ ฯลฯ โดยรวมถึงระบบรับข้อร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็นด้วย โดยช่องทางดังกล่าวต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ)

.....

.....

.....

๑๐. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สามารถค้นหาและสอบทานผลการดำเนินการได้)

.....

.....

.....

.....

รายงานผลการดำเนินงาน
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประจำปี

ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

ผลงาน

.....
.....

หน่วยงาน

.....
.....

ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

.....

ชื่อบุคคลผู้รับผิดชอบ / ผู้ประสานงานข้อมูล

.....

สถานที่ตั้ง

.....

เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร

.....

เบอร์โทรสาร

.....

อีเมล

.....

ส่วนที่ ๑ ระดับใหม่และระดับความคิดสร้างสรรค์

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

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 ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

๒. การพัฒนาภาพลักษณ์ของการให้บริการ นวัตกรรมใหม่มีส่วนทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการเดิมดีขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

๓. การให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม ซึ่งนำไปสู่การออกแบบนวัตกรรม โดยระบุประเด็น/หัวใจสำคัญของปัญหา แนวโน้ม หรือเงื่อนไขสถานการณ์ที่นำมาซึ่งการคิดค้นนวัตกรรมบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

.....

.....

.....

๔. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

๕. การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงาน

๖. ประโยชน์ของการดำเนินโครงการส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

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

๗.๑ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- ชื่อตัวชี้วัด

.....

.....

- เป้าหมายตัวชี้วัด

.....

.....

- วิธีการวัด

.....

.....

- ผลการดำเนินการ

.....

.....

๗.๒ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ชื่อตัวชี้วัด

.....

.....

● เป้าหมายตัวชี้วัด

.....
.....

● วิธีการวัด

.....
.....

● ผลการดำเนินการ

.....
.....

๘. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (หน่วยงานที่ส่งประเมินฯ เป็นผู้กำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่สามารถค้นหาและสอบทานผลการดำเนินการได้)

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

๙. นวัตกรรมมีความเรียบง่าย ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงนวัตกรรมได้อย่างไร การดำเนินการเพื่อขยายผล ไปสู่หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเดียวกัน

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

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๐.๑ วิธีการวัดผลความพึงพอใจ

.....
.....

๑๐.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

.....
.....

.....

ภาคผนวก ค

ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์
การเบิกจ่ายเงินรางวัลคุณภาพการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔

ระเบียบกรุงเทพมหานคร

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

พ.ศ. ๒๕๕๔

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ ประกอบกับข้อ ๑๘ (๒) แห่งข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง วิธีการงบประมาณ พ.ศ.๒๕๒๙

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงกำหนดระเบียบขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดา ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่งอื่นใดในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“หน่วยงาน” หมายความว่า หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

“กระบวนงาน” หมายความว่า งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจนมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

“นวัตกรรมการให้บริการ” หมายความว่า การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว

“งานบริการประชาชน” หมายความว่า งานที่หน่วยงาน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก่ประชาชน หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการด้วยกันเองหรือผู้รับบริการอื่น ๆ เนื่องจากเป็นอำนาจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเป็นบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรงหรือการบริการทางอ้อมก็ได้

ข้อ ๕ หน่วยงานที่ได้รับการพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

ข้อ ๖ หน่วยงานที่มีผลงานระดับดีเด่นด้านคุณภาพการให้บริการประเภทรายกระบวนการหรือประเภทนวัตกรรมการให้บริการตามผลการพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ให้ได้รับรางวัลเป็นโล่รางวัล หรือถ้วยรางวัล หรืออุชิบัตร และเงินรางวัล ในอัตราประเภทละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ต่อหน่วยงาน

ข้อ ๗ หน่วยงานที่มีผลงานระดับชมเชยประเภทรายกระบวนการหรือประเภทนวัตกรรมการให้บริการตามผลการพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ให้ได้รับรางวัลเป็นโล่รางวัล หรือถ้วยรางวัล หรืออุชิบัตร

ข้อ ๘ ให้มีคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ปลัดกรุงเทพมหานคร หรือรองปลัดกรุงเทพมหานครที่ปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมาย เป็นประธาน ผู้อำนวยการสำนักการคลัง ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองระบบงาน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นกรรมการและเลขานุการ และให้คณะกรรมการแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ไม่เกิน ๒ คน

ให้คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งมีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ตรวจสอบและพิจารณาตัดสินคุณภาพผลงานของหน่วยงานแต่ละประเภท
- (๒) กำหนดชนิดรางวัลให้แก่หน่วยงาน
- (๓) แต่งตั้งอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
- (๔) เสนอแนะแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการ

ของกรุงเทพมหานคร

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย

ข้อ ๙ ให้กรุงเทพมหานครจ่ายเงินรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานระดับดีเด่นเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร

ข้อ ๑๐ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน ให้ถือปฏิบัติ ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงินและการตรวจเงิน

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่มีเหตุพิเศษสมควรปฏิบัติเป็นอย่างอื่น หรือไม่มีกำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้เสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาสั่งการเป็นกรณี ๆ ไป

ข้อ ๑๒ ให้ปลัดกรุงเทพมหานครรักษาการตามระเบียบนี้และให้มีอำนาจออกคำสั่งเพื่อปฏิบัติการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ง

กรอบระยะเวลาการดำเนินการ

กรอบระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลา	รายละเอียด	หมายเหตุ
พฤศจิกายน ๒๕๕๙	ประกาศแจ้งระยะเวลาให้หน่วยงานเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ	
ธันวาคม ๒๕๕๙	ประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลฯ	
๔ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐	- หน่วยงานเสนอหัวข้อผลงานพร้อมรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ฯ ให้สำนักงาน ก.ก. - สำนักงาน ก.ก. ออกให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะการจัดทำเอกสารประกอบการนำเสนอผลงาน	
๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	สิ้นสุดระยะเวลาการนำเสนอผลงาน	
มีนาคม ๒๕๖๐	จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการประเมินตามหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙	
มีนาคม ๒๕๖๐	- สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเสนอ - คณะกรรมการฯ ตรวจสอบประเมินผลงานจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน	
พฤษภาคม ๒๕๖๐	คณะกรรมการฯ ออกตรวจประเมินผลงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงโดยการเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่ตรวจพบกับข้อมูลที่ได้รับจากรายงานผลการดำเนินงาน	
มิถุนายน ๒๕๖๐	คณะกรรมการฯ พิจารณาตัดสินคุณภาพผลงานของหน่วยงานแต่ละประเภทรางวัล	
กรกฎาคม ๒๕๖๐	- ประกาศผลการพิจารณารางวัลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - จัดทำหนังสือแจ้งข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	

ระยะเวลา	รายละเอียด	หมายเหตุ
สิงหาคม ๒๕๖๐	ขอจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการมอบรางวัลให้กับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์	
กันยายน ๒๕๖๐	จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการประเมินตามหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	