



หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

ปรับปรุงตามมติคณะกรรมการพิจารณา
รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

คำนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงาน ก.ก. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครขึ้น และได้ดำเนินการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ได้มีการปรับปรุงเงื่อนไขการเสนอผลงานและแนวทางการตรวจประเมินเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๖ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานและบุคลากรพัฒนางานตามอำนาจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักงาน ก.ก. จึงได้จัดทำเอกสารหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานใช้ในการขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อไป

สำนักงาน ก.ก.
๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

๑. ความเป็นมา	๑
๒. นิยามศัพท์	๑
๓. วัตถุประสงค์	๒
๔. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๒
๔.๑ ประเภทกระบวนการ	๒
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๒
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๒
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๒ - ๓
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๓
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๓
๔.๒ ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ	๓
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๓
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๓ - ๔
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๔
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๔
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๔
๔.๓ ประเภทการมีส่วนร่วม	๕
(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน	๕
(๒) การเสนอขอรับรางวัล	๕
(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล	๕
(๔) แนวทางการตรวจประเมิน	๕ - ๖
(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล	๖

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มที่ ๑ ใบสมัครรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
- แบบฟอร์มที่ ๒ ประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
- แบบฟอร์มที่ ๓ รายงานผลการดำเนินงาน
- เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประเภทกระบวนการ ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ และประเภทการมีส่วนร่วม

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ตราสัญลักษณ์



รางวัลคุณภาพ
การให้บริการของกรุงเทพมหานคร
The Best of BMA

สัญลักษณ์

รูปดาวฤกษ์ สีทอง อยู่ในรูปข้างม้วนวงล้อมไว้ ผสมผสานกับตัวอักษร B ตัดทอนให้เรียบง่ายทันสมัย

ความหมาย

รูปดาว

ความรุ่งโรจน์ จุดสูงสุดความมีคุณค่าแห่งรางวัล
ความสำเร็จอันเป็นที่พึงปรารถนา

รูปข้างม้วนวงล้อมดาวฤกษ์

ความมีศักยภาพ ความเข้มแข็งและความสามารถ
ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ
และข้างยังเป็นตราสัญลักษณ์ประจำกรุงเทพมหานคร

ตัวอักษรตัว B

Bangkok Metropolitan Administration (BMA)
และ B = Best = ดีที่สุด

สีทองแทน

ความมีคุณภาพ คุณค่าและความเจริญรุ่งเรือง

สีเขียวแทน

การเจริญเติบโต พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง และเป็นสี
ประจำตราสัญลักษณ์ประจำกรุงเทพมหานคร

๑. ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไว้ในหลายมาตรา กล่าวคือ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๒๗ กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการ ” และมาตรา ๒๘ กำหนดให้ “ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลา การดำเนินการแล้วเผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. จึงได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุน ให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และจัดให้มีการติดตามประเมินผล การดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นภารกิจที่สอดคล้องกับ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการยุทธศาสตร์ ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ ๗.๓.๑ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรยกระดับมาตรฐาน วิชาชีพและคุณภาพการให้บริการในแต่ละสายงาน ให้สอดคล้องกับการเป็นมหานครแห่งเอเชีย กลยุทธ์ ๗.๓.๑.๔ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม โดยแบ่งประเภทรางวัลออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ๑. ประเภทกระบวนการให้บริการ ๒. ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ ๓. ประเภทการมีส่วนร่วม ซึ่งการมอบรางวัลดังกล่าวให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการจะสร้างขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำหน้าที่ให้ดีขึ้น และสามารถนำมา เป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการบริหาร ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. นิยามศัพท์

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงาน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก่ประชาชน หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการด้วยกันเองหรือผู้รับบริการอื่น ๆ เนื่องจากเป็นอำนาจ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนการ หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเองมีความสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน หรือผู้รับบริการ สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุด

นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการ ที่มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็ว

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้มี โอกาสรับรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลความสำเร็จของงานให้เกิดความเข้าใจและรับรู้ ประโยชน์จากการพัฒนาร่วมกัน

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

การดำเนินการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. กระตุ้นให้หน่วยงาน/ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

๒. เพื่อเชิดชูเกียรติให้กับหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นของกรุงเทพมหานครในการเสนอขอรับรางวัลต่าง ๆ ของภาครัฐ

๔. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

รางวัลที่ให้แก่หน่วยงานตามผลการประเมินและพิจารณาตัดสินคุณภาพผลงานของหน่วยงานระดับกรุงเทพมหานครและระดับสำนักงานเขต ประเภทกระบวนการ ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ ประเภทการมีส่วนร่วม หรือประเภทอื่นตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกำหนด **ทั้งนี้ หนึ่งผลงานสามารถสมัครได้เพียงหนึ่งประเภทรางวัลเท่านั้น**

รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๓ ประเภทรางวัล ดังนี้

๔.๑ ประเภทกระบวนการ

(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

๑.๒ ไม่เป็นผลงานที่มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่มีการดำเนินงานในหลายหน่วยงานแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกันต้องมีการต่อยอดการพัฒนาให้ดีขึ้น

๑.๓ เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จ และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสารตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม ๖๐ คะแนน ดังนี้

๑) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๕ คะแนน)

๒) การให้บริการที่มีคุณภาพ (๑๕ คะแนน)

๓) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ (๑๕ คะแนน)

๔) การเสนอแนวคิดใหม่ (๑๕ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คะแนนเต็ม ๔๐ คะแนน โดยมีมติในการพิจารณา ๔ มติ ดังนี้

๑) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (๑๐ คะแนน)

๒) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๐ คะแนน)

๓) มิติด้านความคุ้มค่า (๑๐ คะแนน)

๔) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารแนบท้าย

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น โดย สำนักงาน ก.ก. เป็นผู้ตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบ ความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน ที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงาน เป็นการตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงานในแต่ละประเภทรางวัลว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขการเสนอผลงาน จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่จากการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาผลการตรวจประเมินและตัดสินคุณภาพของผลงานที่หน่วยงานนำเสนอ

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ตั้งแต่ ๙๐ คะแนนขึ้นไป (๙๐ - ๑๐๐ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับดี ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๙๐ คะแนนลงมาจนถึง ๗๕ คะแนน (๘๙.๙๙ - ๗๕ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท

๕.๓ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๗๕ คะแนนลงมาจนถึง ๖๐ คะแนน (๗๔.๙๙ - ๖๐ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท

๔.๒ ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มและความเพียรพยายามของหน่วยงาน และบุคคลสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ เช่น การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือหรือหลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิดงานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

๑.๒ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

หมายเหตุ ผลงานประเภทสิ่งประดิษฐ์ที่ต้องนำไปใช้งานกับมนุษย์ หน่วยงานจะต้องพัฒนาผลงานดังกล่าวให้สมบูรณ์ผ่านการทดสอบตามมาตรฐาน โดยเฉพาะผลงานทางการแพทย์และสาธารณสุขจะต้องขออนุญาตต่อคณะกรรมการวิจัยในคนของหน่วยงาน

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสาร ตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ พิจารณาจากกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ คะแนนเต็ม ๖๐ คะแนน ดังนี้

- ๑) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๕ คะแนน)
- ๒) การให้บริการที่มีคุณภาพ (๑๕ คะแนน)
- ๓) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ (๑๕ คะแนน)
- ๔) การเสนอแนวคิดใหม่ (๑๕ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ พิจารณาจากผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม ๔๐ คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา ๔ มิติ ดังนี้

- ๑) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (๑๐ คะแนน)
- ๒) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (๑๐ คะแนน)
- ๓) มิติด้านความคุ้มค่า (๑๐ คะแนน)
- ๔) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารแนบท้าย

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นโดย สำนักงาน ก.ก. เป็นการ ตรวจสอบ ความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน ที่เสนอมาเพื่อ ขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและ เงื่อนไขที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้น ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงาน เป็นการตรวจสอบเงื่อนไข การนำเสนอผลงานในแต่ละประเภทรางวัลว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัล คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขการเสนอผลงาน จะได้รับการตรวจ ประเมินการปฏิบัติงานจริงต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจประเมิน ในพื้นที่จากการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาผลการตรวจประเมินและตัดสินคุณภาพของผลงาน ที่หน่วยงานนำเสนอ

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ตั้งแต่ ๙๐ คะแนนขึ้นไป (๙๐ - ๑๐๐ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับดี ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๙๐ คะแนนลงมาจนถึง ๗๕ คะแนน (๘๙.๙๙ - ๗๕ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท

๕.๓ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๗๕ คะแนนลงมาจนถึง ๖๐ คะแนน (๗๔.๙๙ - ๖๐ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท

๔.๓ ประเภทการมีส่วนร่วม

(๑) เงื่อนไขการเสนอผลงาน

๑.๑ กระบวนการที่ประชาชนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสรับรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลให้เกิดความเข้าใจและรับรู้ประโยชน์จากการพัฒนาร่วมกัน

๑.๒ เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

(๒) การเสนอขอรับรางวัล

๒.๑ หน่วยงานเตรียมข้อมูล

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒.๓ ส่งเอกสาร ตามข้อ ๒.๒ ไปยังสำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) เกณฑ์การประเมินรางวัล แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คะแนนเต็ม ๖๐ คะแนน ดังนี้

๑) การเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วม (๑๕ คะแนน)

๒) การให้บริการที่มีคุณภาพ (๑๕ คะแนน)

๓) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ (๑๕ คะแนน)

๔) การเสนอแนวคิดใหม่ (๑๕ คะแนน)

ส่วนที่ ๒ ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คะแนนเต็ม ๔๐ คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา ๔ มิติ ดังนี้

๑) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงการมีส่วนร่วม

(๑๐ คะแนน)

๒) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วม (๑๐ คะแนน)

๓) มิติด้านความคุ้มค่า (๑๐ คะแนน)

๔) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นไปตามเอกสารแนบท้าย

(๔) แนวทางการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัล ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นโดย สำนักงาน ก.ก. เป็นการตรวจสอบ ความถูกต้อง สมบูรณ์ของการจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน ที่เสนอมาเพื่อขอรับการประเมิน โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำเอกสารรายงานให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนด หากหน่วยงานจัดทำรายงานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะไม่รับพิจารณาตรวจประเมินในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงาน เป็นการตรวจสอบเงื่อนไขการนำเสนอผลงานในแต่ละประเภทรางวัลว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ โดยคณะกรรมการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขการเสนอผลงาน จะได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจประเมินในพื้นที่จากการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาผลการตรวจประเมินและตัดสินคุณภาพของผลงานที่หน่วยงานนำเสนอ

(๕) เกณฑ์การพิจารณามอบรางวัล แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

๕.๑ ระดับดีเด่น ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ตั้งแต่ ๙๐ คะแนนขึ้นไป (๙๐ - ๑๐๐ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๕.๒ ระดับดี ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๙๐ คะแนนลงมาจนถึง ๗๕ คะแนน (๘๙.๙๙ - ๗๕ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท

๕.๓ ระดับชมเชย ต้องมีผลคะแนนการประเมินจากการตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริง ต่ำกว่า ๗๕ คะแนนลงมาจนถึง ๖๐ คะแนน (๗๔.๙๙ - ๖๐ คะแนน) จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล จำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ ๑ ใบสมัครรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

- ประเภท กระบวนการ
 นวัตกรรมบริการ
 การมีส่วนร่วม

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

ชื่อส่วนราชการที่รับผิดชอบผลงาน :

ชื่อผู้ประสานงาน ตำแหน่ง

สำนัก/กอง เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์มือถือ เบอร์โทรสาร

แบบฟอร์มที่ ๒ ประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
ประเภทกระบวนการ

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่านและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม
ในช่องว่างให้ครบถ้วน

เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือ
มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ไม่เป็นผลงานที่มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการ ที่มีการดำเนินงาน
ในหลายหน่วยงานแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกันต้องมีการต่อยอดการพัฒนาให้ดีขึ้น

เป็นผลงานที่พัฒนาจนสำเร็จและมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลา
ไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล
(นำผลงานไปใช้แล้วจริงตั้งแต่วันที่.....)

แบบฟอร์มที่ ๒ ประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

ชื่อผลงาน :
ชื่อหน่วยงาน :

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่านและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม
ในช่องว่างให้ครบถ้วน

เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มและความเพียรพยายามของหน่วยงานและบุคคล
สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เช่น การนำเทคนิคการบริหารจัดการ เครื่องมือ หรือหลักการใหม่มาใช้แล้วก่อให้เกิด
งานบริการ หรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่

เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปีและมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลา
ไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล

(นำผลงานไปใช้แล้วจริงตั้งแต่วันที่.....)

แบบฟอร์มที่ ๒ ประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น
ประเภทการมีส่วนร่วม

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่านและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม
ในช่องว่างให้ครบถ้วน

กระบวนการที่ประชาชนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสรับรู้
และแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่าง ๆ
ที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลให้เกิดความเข้าใจและรับรู้ประโยชน์จากการ
พัฒนาร่วมกัน

เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน ๓ ปี และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง
เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับจนถึงวันสิ้นสุดการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล
(นำผลงานไปใช้แล้วจริงตั้งแต่วันที่.....)

แบบฟอร์มที่ ๓ รายงานผลการดำเนินการ

บทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล :

ชื่อผลงาน :

ชื่อหน่วยงาน :

สรุปผลงานโดยย่อ

โปรดสรุปเนื้อหาของผลงานโดยย่อ โดยมีความยาวไม่ควรเกิน ๔ หน้ากระดาษ A๔
ตัวอักษร Th SarabunPSK ขนาด ๑๖ โดยครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้

- ๑.๑ สภาพการปฏิบัติงานเดิม
- ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ
- ๑.๓ แนวทางในการปรับปรุงบริการ
- ๑.๔ สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ
- ๑.๕ ประโยชน์ที่ได้รับ
- ๑.๖ จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

๑. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง
(อธิบาย ความเป็นมา นโยบาย ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย)
(ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

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

-รูป-

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

๒. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินการ (ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้ง ข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กร เอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

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

๓. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
(อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่
ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ)
(ความยาวไม่ควรเกิน ๑,๔๐๐ คำ)

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

-รูป-

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

๔. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ
(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
ใครเป็นผู้ดำเนินการ) (ความยาวไม่ควรเกิน ๑,๔๐๐ คำ)

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

๕. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ
(ระบุทรัพยากรทั้งทางการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการ
และอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

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

๖. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

๖.๑ ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนและการพัฒนา) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๖.๒ ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๖.๓ ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๗. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๘. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ
(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และใครคือผู้ได้รับ
ผลประโยชน์) (ความยาวไม่ควรเกิน ๑,๕๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๙. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่นๆ
(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม
สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และอธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบ
หรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่น ๆ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร)
(ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

๑๐. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ
(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ
และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต) (ความยาวไม่ควรเกิน ๗๐๐ คำ)

.....

.....

.....

.....

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ประเภทกระบวนการ และประเภทนวัตกรรมการให้บริการ

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
ส่วนที่ ๑ กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๒๐ คะแนน)					
๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	๑๕	๒	๓	๕	๕
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ		มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	มีการวิเคราะห์ผลจากการปฏิบัติงานเดิมและนำหลักการเทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือออกแบบขั้นตอนการบริการใหม่	มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่ผู้รับบริการจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดระเบียบที่ยุ่งยากของทางราชการ	มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานการดำเนินการระหว่างส่วนราชการ
๒. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	๑๕	๔	๔	๔	๓
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระบบติดตามประเมินผล	มีการปรับปรุงการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
๓. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	๑๕	๕	๕	๕	
การเปลี่ยนแปลงระบบ บริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมของ หน่วยงานให้มีจิตบริการและ ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมหน่วยงานเพื่อให้ บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในหน่วยงาน ในการปรับปรุงคุณภาพ การปฏิบัติงาน/บริการ	มีการบริหารจัดการโดยใช้ ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ มีการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิค แนวทางการบริหารจัดการ มาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับ บริบทของหน่วยงาน	
๔. การเสนอแนวคิดใหม่					
คะแนน	๑๕	๔	๗	๔	
การเสนอแนวคิดใหม่		มีการให้ความสำคัญกับ ความท้าทายขององค์กร ให้การผลักดันให้เกิดการ พัฒนาบริการ	มีการสร้างสรรค์การให้บริการ ใหม่ (รูปแบบ กระบวนการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิด การปรับเปลี่ยนการบริการ	มีการนำองค์ความรู้/ เทคโนโลยีใหม่ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน/บริการ	
รวมคะแนน ส่วนที่ ๑					

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
ส่วนที่ ๒ ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๔๐ คะแนน)					
๑. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ					
คะแนน	๑๐				
ประโยชน์ของการดำเนินการ ปรับปรุงบริการที่ส่งผลต่อ กลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ของการปรับปรุงบริการ					
๒. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ					
คะแนน	๑๐	๔	๓	๓	
คุณภาพและประสิทธิภาพ การให้บริการ		การลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลดข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	
๓. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	๑๐	๔	๓	๓	
ความคุ้มค่า		การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึง บริการของผู้รับบริการ	การลดต้นทุน/ผลิตภาพ การให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทาง เศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม	

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
๔. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร					
คะแนน	๑๐	๕	๕		
การพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ หน่วยงาน		ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ที่ปรากฏแก่สาธารณะ	การขยายผลไปยังหน่วยงาน/ ส่วนราชการอื่น ๆ การมีส่วนร่วม และได้มีการดำเนินการแล้ว		
รวมคะแนน ส่วนที่ ๒					
คะแนนรวมทั้งหมด (๑๐๐ คะแนน)					

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ประเภทการมีส่วนร่วม

ประเด็นพิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
ส่วนที่ ๑ กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๖๐ คะแนน)					
๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วม					
คะแนน	๑๕	๕	๓	๕	๒
การเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วม		วิเคราะห์ความสำคัญของปัญหา/ที่มา ที่ทำให้ต้องนำกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ในการดำเนินการ ตามภารกิจขององค์กรและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่	มีการวิเคราะห์ผลจากการปฏิบัติงานเดิมและนำหลักการเทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือออกแบบขั้นตอนการบริการใหม่	หน่วยงานมีนโยบายการมีส่วนร่วมอย่างไรและการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบเครือข่าย	ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใดบ้าง เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น
๒. การให้บริการที่มีคุณภาพ					
คะแนน	๑๕	๔	๔	๔	๓
การให้บริการที่มีคุณภาพ		มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการมีส่วนร่วม โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลา มีความเป็นเอกลักษณ์	มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว	มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระบบติดตามประเมินผล	การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอกับภารกิจ

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
๓. การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ					
คะแนน	๑๕	๕	๕	๕	
การเปลี่ยนแปลงระบบ บริหารจัดการ		มีการสร้างวัฒนธรรมของ หน่วยงานให้มีจิตบริการและ ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมหน่วยงานเพื่อให้ บริการได้ทันต่อเหตุการณ์	มีการสร้างการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในหน่วยงาน ในการปรับปรุงคุณภาพ การปฏิบัติงาน/บริการ และมีภาคส่วนใดบ้างที่เข้ามา มีบทบาท ในการขับเคลื่อน การดำเนินโครงการและมี บทบาทในการขับเคลื่อนการ ดำเนินโครงการอย่างไร	ความโดดเด่นในการสร้าง การมีส่วนร่วม (เช่น สามารถนำภูมิปัญญา ชาวบ้านผลักดันให้ออก เป็นนโยบายและทำข้อตกลง ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ต่าง ๆ)	
๔. การเสนอแนวคิดใหม่					
คะแนน	๑๕	๔	๗	๔	
การเสนอแนวคิดใหม่		มีภาคส่วนใดบ้างที่เข้ามามี บทบาท ในการขับเคลื่อนการ ดำเนินโครงการและมีบทบาท ในการขับเคลื่อนการดำเนิน โครงการอย่างไร	การมีกลไกหรือวิธีการที่ใช้ใน การขับเคลื่อนการสร้างควม ร่วมมือเชิงบูรณาการรวมถึง ที่มาและแนวทางของการ ทำงานแบบมีส่วนร่วมของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร	มีการนำนวัตกรรมหรือ เทคโนโลยีที่ใช้เอื้อให้ทุก ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม อย่างไร	
รวมคะแนน ส่วนที่ ๑					

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
ส่วนที่ ๒ ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (๔๐ คะแนน)					
๑. มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงการมีส่วนร่วม					
คะแนน	๑๐	๕	๕		
ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงการมีส่วนร่วมที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วม		การนำกระบวนการในการสร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับการให้ข้อมูล (Inform) การให้คำปรึกษาหารือ (Consult) การเข้ามามีบทบาท (Involve) และในระดับความร่วมมือ (Collaborate) มาใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดโครงการ	โครงการมีการนำนวัตกรรมหรือ เทคโนโลยีที่ใช้เอื้อให้ทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมอย่างไร		
๒. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วม					
คะแนน	๑๐	๔	๓	๓	
คุณภาพและประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วม		ผลผลิตของการดำเนินการ/โครงการที่สำคัญคืออะไร อธิบายให้ชัดเจน เชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของการดำเนินการ/ โครงการ พร้อมยกตัวอย่าง	ผลลัพธ์จากการดำเนินงานในการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญด้านอะไรบ้าง (แสดงข้อมูลระบุด้านและตัวเลขที่สนับสนุนที่ชัดเจน)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๓. มิติด้านความคุ้มค่า					
คะแนน	๑๐	๔	๓	๓	
ความคุ้มค่า		การดำเนินการ/มีประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายและหน่วยงานที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมคืออะไร	การลดต้นทุน/ผลผลิตภาพ การให้บริการของหน่วยงาน	ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม	

ประเด็น พิจารณา	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน			
๔. มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร					
คะแนน	๑๐	๔	๓	๓	
การพัฒนาที่ยั่งยืนและ ภาพลักษณ์หน่วยงาน		ภาพลักษณ์ที่ดีของ หน่วยงานที่ปรากฏ แก่สาธารณะ และการ ดำเนินการเพื่อให้ หน่วยงานอื่นสามารถ นำไปศึกษาและเป็น ต้นแบบ	การสร้างควมไว้วางใจ ระหว่าง เครือข่าย เช่น การ พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยน ความคิดในลักษณะ ถ้อยที ถ้อยอาศัย มีวัฒนธรรมแบบ พึ่งพาอาศัยกัน ความตั้งใจ ที่จะแก้ปัญหาด้วยความ ช่วยเหลือกัน ตามมาด้วย การจัดทำกิจกรรมอย่าง ต่อเนื่อง เป็นต้น	การได้รับการสนับสนุน หรือการระดมทรัพยากร จากภาคส่วนอื่นในการ ขับเคลื่อนโครงการต่อไป หรือกำหนดไว้ใน แผนงาน/แนวทาง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	
รวมคะแนน ส่วนที่ ๒					
คะแนนรวมทั้งหมด (๑๐๐ คะแนน)					