



ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ ๑ ๕๕๘ ๙

ศาลากลางจังหวัดแพร่
ถนนไชยบุรี พร ๕๕๐๐๐

๒๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการประชาสัมพันธ์การสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๙
เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และนายกเทศมนตรีเมืองแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๑๖๕
ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๙ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดให้มีการมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เปิดรับสมัครให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลการสมัครขอรับรางวัลเพิ่มเติมได้ที่ www.opdc.go.th/เมนูเนอร์ "รางวัลฯ"/รางวัล บริการภาครัฐแห่งชาติ/เอกสารสื่อ ๒๕๕๙ หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โทร ๐-๒๓๕๖-๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๘๕, ๘๘๔๒ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๘๑๖๙, ๐-๒๒๘๑-๘๑๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบดำเนินการ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบ และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางจุลป รัตปิตย์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๕๓-๔๑๑๙ ต่อ ๑๑

คดี

สำนักมาตรฐานการบริการลูกค้า
เลขที่: 477
วันที่: 25 ส.ค. 2559
เวลา:



ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๑๖๕

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๒๐ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการประชาสัมพันธ์การสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๙

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดให้มีการมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดเป็นประจำปี ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เปิดรับสมัครให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงขอความอนุเคราะห์จังหวัดในการประชาสัมพันธ์การสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ เพื่อสมัครรางวัลดังกล่าว ภายในกำหนดต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลการสมัครขอรับรางวัลเพิ่มเติมได้ที่ www.oprdc.go.th/แบบเสนอ "รางวัลฯ"/รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ/เอกสารสื่อ ๒๕๕๙ หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โทร ๐-๒๒๕๖-๕๙๙๙ ต่อ ๘๙๘๕, ๘๙๙๒ โทรสาร ๐-๒๒๕๖-๘๑๖๘, ๐-๒๒๕๖-๘๑๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายรภัทร บัลดทอง)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ส่วนส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
โทร. ๐ ๒๒๕๖ ๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๓๒
โทรสาร ๐ ๒๒๕๖ ๙๕๓๓

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2559

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มอบให้สำหรับส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และสามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการนำมาตรฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในทุกหน่วย บริการสาขา โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการ เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือ รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ
- (2) เป็นผลงานที่มีการนำไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วย บริการทั่วประเทศ
- (3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เป็นความร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อพัฒนาบริการภายใต้เป้าหมายเดียวกัน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อผลักดันให้ หน่วยงานเกิดความร่วมมือกันปรับปรุงบริการ และก้าวข้ามข้อจำกัดของขอบเขตอำนาจหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) การปรับปรุงบริการต้องเกิดจากการทำงานร่วมกันไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย
 - (1.1) ส่วนราชการอย่างน้อย 2 ส่วนราชการ (กรม จังหวัด หรือสถาบันอุดมศึกษาใน กำกับของรัฐ) โดยต้องระบุว่าส่วนราชการใดเป็นผู้ริเริ่ม (ตัวการ)
 - (1.2) หน่วยงานของรัฐอื่น เช่น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และ/หรือองค์กรต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่อยู่ในกำกับของรัฐ กลุ่มชุมชน ภาคประชาชน เป็นต้น
- (2) มีการจัดทำเป็นข้อตกลงหรือแนวทางการทำงาน/โครงการ ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เป็นการดำเนินการร่วมกัน

(3) มีผลการดำเนินการปรับปรุงบริการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อตกลงหรือแนวทางการทำงาน/โครงการ

(4) เป็นผลงานที่มีการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(5) ผลงานต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นว่าแต่ละหน่วยงานที่มาร่วมดำเนินการทำอะไร ที่ไหน อย่างไร (ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน)

3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่

(1.1) เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ

(1.2) เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือหรือ

(1.3) มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์

(2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี

(3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

(4) นวัตกรรมการบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหาร

จัดการและการให้บริการประชาชน

* หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน

4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

5) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

6) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่ง ใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

(2) สามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี (นับย้อนหลังจากปีที่สมัครขอรับรางวัล) โดยต้องนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงวิธีการในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

(3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น

(4) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนง โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี จนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล

การมอบรางวัล

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ แบ่งรางวัลออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับดีเด่น และ ระดับดี สำหรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีระดับของรางวัล

การสมัครขอรับรางวัล

คุณสมบัติเบื้องต้น

หน่วยงานที่มีสิทธิสมัครขอรับรางวัล ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ

วิธีการสมัคร

ส่วนราชการยื่นสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ โดยจัดทำเอกสารการสมัครขอรับรางวัลตามแบบฟอร์มที่กำหนด และหนังสือนำเสนอส่งที่ลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมไฟล์บรรจุข้อมูลในแผ่นซีดี จำนวน 1 ชุด

ประเภทรางวัล	แบบฟอร์มที่ต้องการ
1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
4. รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ	แบบฟอร์มที่ 1, 2 และ 3
5. รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	
- กรณีหน่วยงานเสนอผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่น มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 4
- กรณีหน่วยงานแจ้งความจำนงเพื่อขอรับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องทุกปี ไม่น้อยกว่า 3 ปี	แบบฟอร์มที่ 1 และ 5

ปฏิทินการสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559

วัน เดือน ปี	กิจกรรม
รับสมัครจนถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559	ประกาศรับสมัคร
1 – 25 มีนาคม 2559	ผู้ตรวจประเมินพิจารณาเอกสารรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการ
28 มีนาคม – 8 เมษายน 2559	คณะกรรมการกลั่นกรองผลการตรวจประเมินรางวัล
เมษายน 2559	เสนอผลการกลั่นกรองรางวัลต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
29 เมษายน 2559	แจ้งผลการประเมินรอบแรก
11 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2559	ตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
กรกฎาคม 2559	เสนอผลการตรวจประเมิน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน ต่อ อ.ก.พ.ร.ฯ
15 สิงหาคม 2559	ประกาศรายชื่อส่วนราชการที่ได้รับรางวัลฯ
กันยายน 2559	พิธีมอบรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2558

* กำหนดการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม