



ด่วนมาก

งานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน
รับวันที่... ๑๘ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา... 15.30 น.
เลขที่รับ... 58

สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง
รับวันที่... ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๐
เลขที่... กษ๒๓
เวลา... ๑๘.๒๑ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายพัฒนาระบบราชการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๒๒๙
ที่ สธ ๐๙๒๖.๐๓/๖๕๖๐ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญชวนส่งผลงานเพื่อเสนอพิจารณาสมัครรับรางวัลคุณภาพ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์/สถาบัน ในสังกัดกรมอนามัย และเลขาธิการกรม

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการดำเนินงาน มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ยกกระดับมาตรฐานการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดให้มีการประเมินผลและดำเนินงานเพื่อมอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานตามแนวทางการพิจารณารางวัลในทุกปี นั้น

ในการนี้ เพื่อร่วมแสดงจุดยืนของกรมอนามัยในการเป็นองค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงขอความร่วมมือท่านพิจารณาผลงานของหน่วยงาน เพื่อส่งสมัครรับรางวัลคุณภาพ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังรายละเอียดประเภทและเกณฑ์การพิจารณารางวัลที่แนบมาพร้อมนี้ และส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทาง Email : psdg@anamai.mail.go.th ได้ตั้งแต่บัดนี้ จนถึงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ทั้งนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้เตรียมแผนการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการส่งผลงานสมัครรับรางวัลคุณภาพให้ผลงานมีความครบถ้วนตามมาตรฐานการพิจารณารางวัลที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

①

เชิญ ผู้ถูกขอการลาศึกษา
เพื่อโปรดพิจารณา และพิจารณา

(นางศรีวิภา เลียงพันธุสกุล)

แล้วเรื่อง ๑ ครบที่ ๑๑ เมื่อ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

(งานพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนกำลังคน) ทราบ ดำเนินการต่อไปวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๗.๐๐๖๓
๑๕๓-๑๖

③

๑๗๗๓

๑๗๗๓

๑๗๗๓ ๖๐

(นายเกษม เวชสุทรานนท์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง

④

๑๗๗๓

๑๗๗๓ ๖๐

๑๗๗๓ ๖๐

๑๗๗๓ ๖๐

๑๗๗๓ ๖๐

๑๗๗๓ ๖๐

๑

(นายวรวิทย์ ใจเมือง)

รักษาการทันตแพทย์เชี่ยวชาญ

รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง

หมายเหตุ : เอกสารสนับสนุนการเขียนผลงานฯ (รายงานผลการดำเนินงานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐, ผลงานต้นแบบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ของหน่วยงานภายนอก) สามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <http://psdg.anamai.moph.go.th/> ที่หน้า K/M กพร. หมวด ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

ประเภทรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี 2560

(ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร. เรื่องเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2560 เนื่องจากยังไม่มีมีการประกาศ
เกณฑ์การพิจารณารางวัล พ.ศ. 2561)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย 5 ประเภทรางวัล ดังนี้

1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการนำมาตราฐานการให้บริการไปดำเนินการขยายผลในทุกหน่วยบริการสาขา โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยบริการเงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน หรือรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติระดับดีเด่นหรือรางวัลอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ หรือเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณชน

(2) เป็นผลงานที่มีการนำไปขยายผลในหน่วยบริการสาขาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั่วประเทศ

(3) เป็นผลงานที่สามารถแสดงผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(4) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) รางวัลนวัตกรรมการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่แสดงถึงการสร้างสรรค์งานบริการ หรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการประชาชน โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้หน่วยงานสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่สอดคล้อง ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชนเงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างสรรค์ชิ้นใหม่*

(1.1) เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือ

(1.2) เกิดงานบริการหรือรูปแบบการให้บริการใหม่ หรือ

(1.3) มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/จดลิขสิทธิ์

(2) เป็นผลงานที่คิดค้นมาไม่เกิน 3 ปี

(3) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และได้รับการยอมรับจากสาธารณชน

(4) นวัตกรรมบริการจะต้องมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

*หมายเหตุ ผลงานสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในเมืองไทยมาก่อน

3) รางวัลการพัฒนาการบริการ

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนแล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจตนารมณ์ของรางวัลเพื่อให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการที่ดีขึ้น เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้

(2) มีการนำผลงานไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(3) ลักษณะผลงานที่เสนอจะต้องไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว หรือหากมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาที่ดีขึ้น

4) รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่นในปีเดียวกัน ทั้ง 3 ประเภทรางวัลข้างต้นได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการรางวัลนวัตกรรมการบริการ และรางวัลการพัฒนาการบริการ

5) รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

รางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการที่สามารถรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานได้เป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ผลงานได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติประจำปี พ.ศ. 2557 เงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) เป็นผลงานที่เคยได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ระดับดีเด่นประเภทใดประเภทหนึ่งใน 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ รางวัล นวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

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

(3) ต้องมีผลการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ได้รับรางวัล มีการนำผลงานไปขยายผล มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้น

(4) หน่วยงานต้องแจ้งความจำนง โดยจัดส่งรายงานผลการดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปีจนถึงปีที่สมัครขอรับรางวัล (รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 1 ในปี 2558 และครั้งที่ 2 ในปี 2559 และสมัครรับรางวัลในปี 2560 ซึ่งถือเป็นการรายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 3)

**เกณฑ์การประเมินรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการ รางวัลนวัตกรรมการบริการ
และรางวัลการพัฒนาการบริการ ประจำปี 2560**

แบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเต็ม 600 คะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาซึ่งมีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกันในแต่ละประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม 400 คะแนน โดยมีมิติในการพิจารณา 4 มิติ ดังนี้

- 1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ
- 2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
- 3) มิติด้านความคุ้มค่า
- 4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร

รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณารางวัล ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ของแต่ละประเภทรางวัล

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัล ภาพรวม มาตรฐานการ บริการ	รางวัล นวัตกรรม การบริการ	รางวัลการ พัฒนา การบริการ
ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)			
1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	200	150	150
2) การให้บริการที่มีคุณภาพ	200	150	150
3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ	200	150	150
4) การเสนอแนวคิดใหม่	-	150	150
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (400 คะแนน)			
1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ (ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)	100	100	100
2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ (การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ)			
2.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	40	40	40
2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30	30	30
2.3 ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	30	30	30
3) มิติด้านความคุ้มค่า (การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน/ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม)			
3.1 การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน	40	40	40
3.2 การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน	30	30	30
3.3 ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม	30	30	30

เกณฑ์การพิจารณารางวัล	รางวัล ภาพรวม มาตรฐานการ บริการ	รางวัล นวัตกรรม การบริการ	รางวัลการ พัฒนา การบริการ
4) มิติการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์ (ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล/ภาพลักษณ์ที่ดีของ หน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ/ความโปร่งใสของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล)			
4.1 ความต่อเนื่องในการส่งสมัครขอรับรางวัล	30	30	30
4.2 ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ	40	40	40
4.3 ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่ เสนอขอรับรางวัล	30	30	30
รวมคะแนนส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2	1000	1000	1000

○ ระดับของรางวัล

รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการ รางวัลนวัตกรรมการบริการและรางวัลการพัฒนาการบริการ
แบ่งรางวัลออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. **ระดับดีเด่น** หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการ
เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ไม่น้อยกว่า 800
คะแนน

2. **ระดับดี** หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลต้องมีผลคะแนนรวมของกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้คะแนนมากกว่า 750
คะแนน แต่ไม่ถึง 800 คะแนน

○ ข้อกำหนดของแต่ละประเภทรางวัล

ระดับของรางวัลมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการได้รับรางวัลในแต่ละประเภทรางวัล ดังนี้

ประเภทรางวัล	ระดับดีเด่น	ระดับดี
1. รางวัลภาพรวม มาตรฐานการบริการ	- ส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - ส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - คะแนนรวมไม่น้อยกว่า 800 คะแนน	- ส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 - ส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 - คะแนนรวมไม่น้อยกว่า 750 คะแนน
2. รางวัลนวัตกรรม การบริการ	- ส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่ น้อยกว่าร้อยละ 80 - ส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - คะแนนรวมไม่น้อยกว่า 800 คะแนน	- ส่วนที่ 1 ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ ไม่ น้อยกว่าร้อยละ 75 - ส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 - คะแนนรวมไม่น้อยกว่า 750 คะแนน
3. รางวัลการ พัฒนาการบริการ	- ส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - ส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - คะแนนรวมไม่น้อยกว่า 800 คะแนน	- ส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 - ส่วนที่ 2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 - คะแนนรวมไม่น้อยกว่า 750 คะแนน

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม (2560)

หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม ต้องมีการดำเนินการที่โดดเด่นในปีเดียวกัน ทั้ง 3 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการ รางวัลนวัตกรรมการบริการ และรางวัลการพัฒนาการบริการ

ประเภทรางวัล	ระดับดีเด่น
1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการ	✓
2. รางวัลนวัตกรรมการบริการ	✓
3. รางวัลการพัฒนาการบริการ	✓



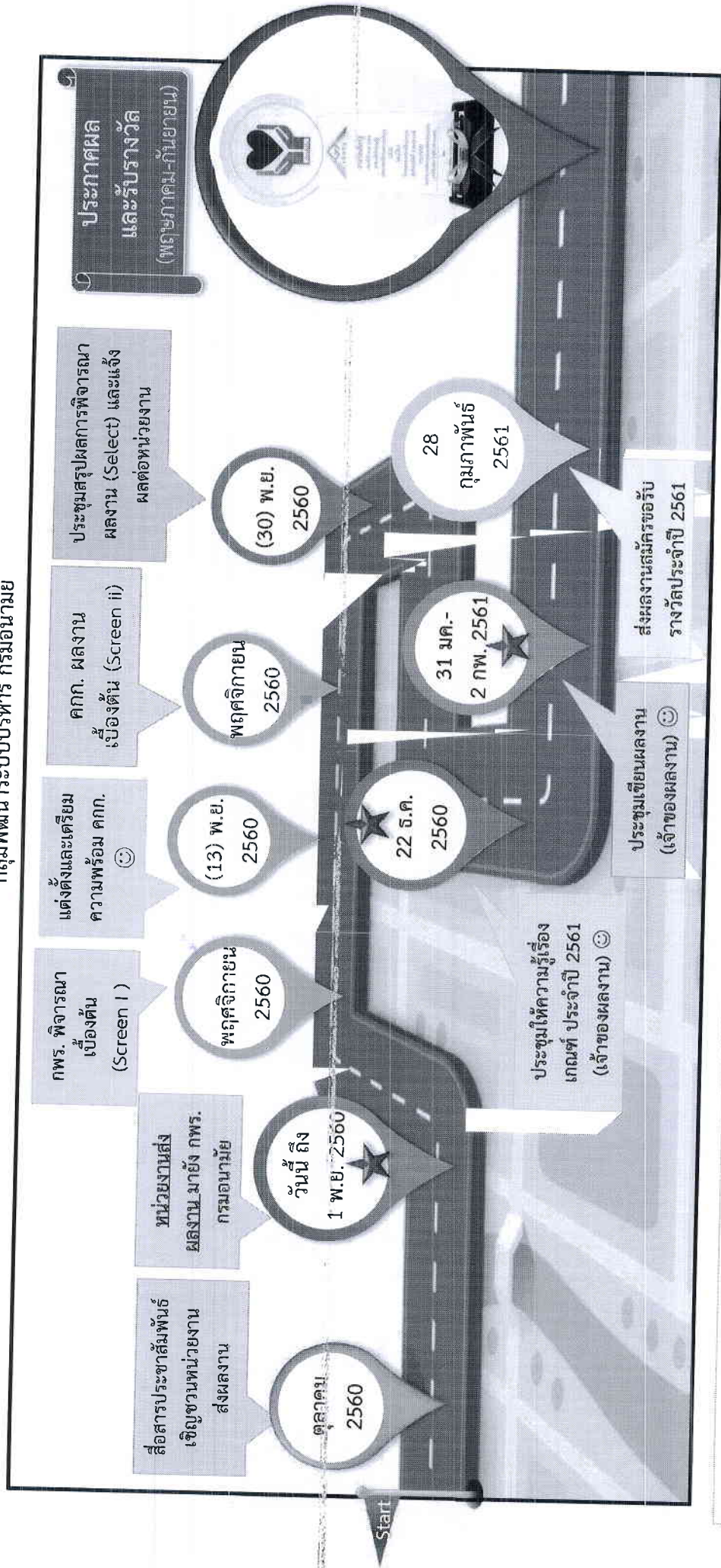
รางวัลบริการภาครัฐ
ยอดเยี่ยม

เกณฑ์การประเมินรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (2560)

หน่วยงานที่จะพิจารณาให้ได้รับรางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. ต้องมีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละประเภทรางวัล
2. ต้องมีผลของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยได้รับรางวัล ใน 2 ส่วน คือ
 - (1) กระบวนการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่ต่ำกว่ากระบวนการให้บริการที่เคยได้รับรางวัล
 - (2) ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ที่เคยได้รับรางวัล
3. ต้องแสดงให้เห็นด้วยว่ามีบริการที่ดีขึ้น

แผนการดำเนินงานสนับสนุนการส่งผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลคุณภาพ ประจำปี พ.ศ. 2561
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย



หมายเหตุ:

- ★ หมายถึง ช่วงการดำเนินงานที่ผู้เสนอผลงานเกี่ยวข้อง
- 😊 หมายถึง กิจกรรมของแผนการดำเนินงานที่มีวิทยากร
ติดต่อสอบถาม/ขอข้อมูลเพิ่มเติม ได้ที่ นางสาวนันทญา เรืองจิตร (กิก) 09 5960 5920, 0 2590 4232 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

เอกสารสนับสนุนการเขียนผลงาน

- 1) รายงานผลการดำเนินงานสนับสนุนเพื่อส่งผลงาน TPSA ประจำปี 2560 (ประเภทรางวัล-เกณฑ์, Best Practice กรมอนามัย, รายงานผลฯ ปี 2560)
- 2) รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2560 (ผลงานต้นแบบจากหน่วยงานภายนอก) ประจำปี 2560



แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ

บทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

ประเภทรางวัล :
ชื่อผลงาน :
ชื่อหน่วยงาน :

สรุปผลงานโดยย่อ :

โปรดสรุปเนื้อหาของผลงาน โดยมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมหัวข้อดังนี้

- 1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม
- 1.2 แนวทางในการปรับปรุงบริการ
- 1.3 สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ
- 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ
- 1.5 จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

1. ปัญหาและสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

(อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

(ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการ ให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ทั้งข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กรเอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(ให้อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่ ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--รูป--

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่ใช้ว่ามีวิธีการอย่างไร และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

(ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการและอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผน การพัฒนา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

(อธิบายวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และใครคือผู้ได้รับประโยชน์) (ความยาวไม่เกิน 1,400 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และอธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต) (ความยาวไม่เกิน 700 คำ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....