

แนบท้ายประกาศคณะกรรมการสรรหาบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นและหน่วยงานดีเด่น
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่น และหน่วยงานดีเด่น พ.ศ. ๒๕๖๘
ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘

แบบประเมินการคัดเลือกหน่วยงานดีเด่น

ชื่อหน่วยงาน พื้นที่.....

☐ ด้านวิชาการ

☐ ด้านบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คณะกรรมการสรรหาบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นและหน่วยงานดีเด่นประเมินจากเอกสารและหลักฐานที่แสดงเชิงประจักษ์ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ตัวชี้วัดการประเมิน ซึ่งหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินต้องได้ผลคะแนนประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของผลคะแนนรวม

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๑. การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		
๑.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ๑.๑.๑ มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการ อาทิ ลดขั้นตอนที่หน่วยงานอื่นจะต้องติดต่อราชการด้วยตนเอง ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก (แสดงหลักฐานการปรับปรุง/ลดขั้นตอนการให้บริการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๒๐ (๕ คะแนน) ๒. มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๓๐ (๑๐ คะแนน) ๓. มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๔๐ (๑๕ คะแนน) ๔. มีการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า (๒๐ คะแนน)	๒๐	
๑.๑.๒ มีแผนการดำเนินการปรับปรุงบริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีการประสานงานดำเนินการระหว่างหน่วยงาน (แสดงหลักฐานแผนการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีแผนการดำเนินการ ในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการแต่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน (๕ คะแนน) ๒. มีแผนการดำเนินการในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ (ขั้นตอนการปรับปรุงผู้รับผิดชอบระยะเวลาดำเนินการ) (๑๐ คะแนน) ๓. มีแผนการดำเนินการในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงบางขั้นตอน (๑๕ คะแนน) ๔. มีแผนการดำเนินการในการปรับปรุง/ลดขั้นตอนในการทำงาน/บริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำแนวทางไปปรับปรุงครบทุกขั้นตอน (๒๐ คะแนน)	๒๐	

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๑.๒ การให้บริการที่มีคุณภาพ ๑.๒.๑ มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางจัดให้มีบริการที่เหมาะสมกับเวลาที่มีความเป็นเอกลักษณ์ (แสดงหลักฐานการให้บริการโดยความสำคัญต่อผู้รับบริการที่เป็นศูนย์กลางเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการสำรวจความคิดเห็น/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ (๑๐ คะแนน) ๓. มีการดำเนินการตามข้อ ๑, ๒ และมีการกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ในการปรับปรุงการทำงาน/บริการ (๑๕ คะแนน) ๔. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และผู้บริหารมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงาน/บริการอย่างต่อเนื่อง (๒๐ คะแนน)	๒๐	
๑.๒.๒ มีการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว (แสดงเอกสาร/หลักฐานการกระจายอำนาจการทำงาน/การตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วคล่องตัว) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มอบอำนาจร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบเกิดความคล่องตัว (๕ คะแนน) ๒. มอบอำนาจร้อยละ ๗๐ ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว (๑๐ คะแนน) ๓. มอบอำนาจร้อยละ ๘๐ ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว (๑๕ คะแนน) ๔. มอบอำนาจร้อยละ ๙๐ ของจำนวนเรื่องที่ควรมอบอำนาจเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว (๒๐ คะแนน)	๒๐	
๑.๒.๓ มีมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยบริการที่ชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการทำงาน คู่มือการให้บริการ/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ชัดเจนและมีระบบติดตามประเมินผล (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการกำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอนการ ทำงาน/บริการ (work flow) รายละเอียดของงานระยะเวลาดำเนินการข้อกำหนด (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีการจัดทำคู่มือการให้บริการ/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (๑๐ คะแนน) ๓. มีการดำเนินการตามข้อ ๑,๒ และมีการกำหนดระบบในการติดตามประเมินผลการนำมาตรฐานงานไปปฏิบัติ (๑๕ คะแนน) ๔. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และมีการนำมาตรฐานไปใช้น้อยกว่าร้อยละ ๔๐ ของหน่วยบริการ (๒๐ คะแนน) ๕. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และมีการนำมาตรฐานไปใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของหน่วยบริการ (๒๕ คะแนน)	๒๕	

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๑.๒.๔ มีการปรับปรุงการให้บริการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ ลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการ มีช่องทางการให้บริการที่ทั่วถึง (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการลดปริมาณการใช้เอกสารในการติดต่อราชการลง (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีการเพิ่มหรือขยายช่องทางการติดต่อราชการ ให้บริการมากขึ้น (๑๐ คะแนน) ๓. มีการดำเนินการตามข้อ ๑,๒ และสามารถลดขั้นตอน/เวลาในการให้บริการ (๑๕ คะแนน) ๔. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และสามารถให้บริการให้บริการ ณ จุดเดียว (๒๐ คะแนน)	๒๐	
๑.๓ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ๑.๓.๑ มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีจิตบริการและส่งเสริม ให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้าน Service Mind (๕ คะแนน) ๒. มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service Mind กับเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเป้าหมาย (๑๐ คะแนน) ๓. มีการอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม Service Mind ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มเป้าหมาย (๑๕ คะแนน) ๔. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มี Service Mind (๒๐ คะแนน) ๕. มีการส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ (๒๕ คะแนน)	๒๕	
๑.๓.๒ มีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ การปฏิบัติงาน (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน (๕ คะแนน) ๒. มีการจัดกิจกรรม KM ของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน (๑๐ คะแนน) ๓. มีการนำความคิดเห็นของบุคลากรไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน (๑๕ คะแนน) ๔. มีการนำองค์ความรู้ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน (๒๐ คะแนน)	๒๐	
๑.๓.๓ มีการบริหารจัดการโดยใช้ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศ (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการเก็บรวบรวมข้อมูล สารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน (๑๐ คะแนน)	๑๐	

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๑.๓.๔ มีการพัฒนาการทำงาน โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้ แนวทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการพัฒนาเครื่องมือข้อมูล สารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีการนำเครื่องมือหรือเทคนิคแนวทางการบริหารจัดการไปใช้ในการพัฒนาการทำงานอย่างเหมาะสม (๑๐ คะแนน)	๑๐	
๑.๓.๕ มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันในการพัฒนาการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีระบบติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน และใช้ทรัพยากรร่วมกัน (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน (๑๐ คะแนน) ๓. มีการดำเนินการตามข้อ ๑,๒ และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการทำงาน (๑๕ คะแนน) ๔. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ (๒๐ คะแนน)	๒๐	
๒. ผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์หน่วยงาน		
๒.๑ ความต่อเนื่องในการส่งเสริมเข้ารับรางวัลต่าง ๆ และส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. สมัครเข้ารับรางวัลและเข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งแรก (๕ คะแนน) ๒. เคยสมัครเข้ารับรางวัลและเข้าร่วมกิจกรรม (แม้ไม่ต่อเนื่อง) (๑๐ คะแนน) ๓. สมัครเข้ารับรางวัลและเข้าร่วมกิจกรรมต่อเนื่อง ๒ ปี (๑๕ คะแนน) ๔. สมัครเข้ารับรางวัลและเข้าร่วมกิจกรรมต่อเนื่อง ๓ ปี (๒๐ คะแนน) ๕. สมัครเข้ารับรางวัลและเข้าร่วมกิจกรรมเป็นประจำทุกปี (๒๕ คะแนน)	๒๕	
๒.๒ ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการและการดำเนินการเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน (๕ คะแนน) ๒. การบริการของหน่วยงานได้รับการชมเชยจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๑๐ คะแนน) ๓. หน่วยงานปรากฏภาพลักษณ์ที่ดีจนเป็นข่าวหรือได้รับการกล่าวถึงในสาธารณะ (๑๕ คะแนน) ๔. มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงาน (๒๐ คะแนน)	๒๐	

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๓. การเสนอแนวคิดใหม่		
๓.๑ มีการสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ (รูปแบบกระบวนการ คุณลักษณะ) ที่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการบริการ (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย (๕ คะแนน) ๒. มีการดำเนินการตามข้อ ๑ และมีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน (๑๐ คะแนน) ๓. มีการดำเนินการตามข้อ ๑, ๒ และนวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพียงเล็กน้อย (๑๕ คะแนน) ๔. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และนวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น (๒๐ คะแนน) ๕. มีการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ และนวัตกรรมที่นำมาใช้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและทำให้เกิดคุณค่าอย่างก้าวกระโดด (๒๕ คะแนน)	๒๕	
๓.๒ มีการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (แสดงหลักฐานการดำเนินการเชิงประจักษ์) ประเด็นพิจารณา/เกณฑ์การให้คะแนน ๑. มีการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการทำงานหรือให้บริการ (๕ คะแนน) ๒. มีการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการทำงานหรือให้บริการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือการให้บริการเพียงเล็กน้อย (๑๐ คะแนน) ๓. มีการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการทำงานหรือให้บริการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือการให้บริการและทำให้เกิดคุณค่าสูงขึ้น (๑๕ คะแนน) ๔. มีการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการทำงานหรือให้บริการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือการให้บริการและทำให้เกิดคุณค่าอย่างก้าวกระโดด (๒๐ คะแนน)	๒๐	
รวมคะแนน	๓๐๐	

ลงชื่อ..... ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง

คณะกรรมการสรรหาบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นและหน่วยงานดีเด่น

วันที่