



คู่มือประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
เพื่อคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปี 2556

กองบริหารงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
เรื่อง การคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ประจำปี 2556

ด้วยมหาวิทยาลัยเห็นสมควรกำหนดให้มีการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น เพื่อยกย่อง
เชิดชูเกียรติแก่กลุ่มบุคคลในหน่วยงานสายสนับสนุน ซึ่งปฏิบัติงานและสร้างสรรค์ผลงานอันเป็นประโยชน์ต่อ
มหาวิทยาลัยและเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อให้การคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และได้กลุ่มงานซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดี อาศัยอำนาจตามมาตรา 31(1)
แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2556 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 จึงออกประกาศ
การคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง การคัดเลือกกลุ่มงาน
สายสนับสนุนดีเด่น”

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ประกาศหรือแนวปฏิบัติอื่นใด ในส่วนที่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ 4 ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

“กลุ่มงาน” หมายความว่า หน่วยงานที่มีฐานะเป็นกองหรือเทียบเท่า

ข้อ 5 มหาวิทยาลัยกำหนดกลุ่มงานในด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานสายสนับสนุนจำแนกเป็น กลุ่มงาน
ได้ 42 กลุ่มงาน

หน่วยงาน	กลุ่มงาน
สำนักงานอธิการบดี	กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองบริหารงานบุคคล กองคลัง กองวิเทศสัมพันธ์ กองกิจการพิเศษ กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานโสตทัศนอุปกรณ์
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานหอวัฒนธรรมและหอศิลป์ กลุ่มงานวิชาการวัฒนธรรม
สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กลุ่มงานเผยแพร่และบริการการวิจัย
สำนักคอมพิวเตอร์	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานฝึกอบรมและบริการ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ และเครือข่าย

หน่วยงาน	กลุ่มงาน
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและ ทรัพยากรธรณี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานวิจัย กลุ่มงานบริการวิชาการ กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	สำนักงานคณบดี ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	สำนักงานคณบดี
คณะวิทยาการจัดการ	สำนักงานคณบดี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	สำนักงานคณบดี
คณะครุศาสตร์	สำนักงานคณบดี ศูนย์การศึกษาพิเศษ โรงเรียนสาธิตฯ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาครู
บัณฑิตวิทยาลัย	สำนักงานคณบดี
สถาบันภาษา	สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานบริการวิชาการ กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาและวิจัยด้าน ภาษาต่างประเทศ

ข้อ 6 กลุ่มงานสายสนับสนุนที่มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือกต้องมีผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีผลงานเชิงประจักษ์ เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบได้

ข้อ 7 การคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

- (1) กลุ่มงานดีเด่นด้านการบริหารจัดการ คือ กลุ่มงานที่มีความสามารถด้านการบริหารจัดการและความสามารถด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (2) กลุ่มงานดีเด่นด้านการบริการ คือ กลุ่มงานที่มีความสามารถด้านการบริการที่ดี

ให้กลุ่มงานสมัครเข้ารับการคัดเลือกด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว

ข้อ 8 ขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มงานดีเด่นให้ดำเนินการดังนี้

(1) มหาวิทยาลัยแจ้งประกาศเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยได้ทราบ

(2) มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ประกอบด้วย

- | | | |
|---|------|----------------------------|
| อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย | เป็น | ประธานกรรมการ |
| รองอธิการบดี เลือกกันเอง จำนวน 1 คน | เป็น | รองประธานกรรมการ |
| คณบดี เลือกกันเอง จำนวน 1 คน | เป็น | กรรมการ |
| ผู้ช่วยอธิการบดี เลือกกันเอง จำนวน 1 คน | เป็น | กรรมการ |
| ผู้อำนวยการกองประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น | กรรมการ |
| ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี | เป็น | กรรมการและเลขานุการ |
| ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล | เป็น | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| รองผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล | เป็น | ผู้ช่วยเลขานุการ |

(3) ให้คณะกรรมการตามข้อ 8 (2) ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่นประเมินการตัดสินใจตามแบบประเมินการปฏิบัติงานแล้วสรุปผลการคัดเลือกเสนอมหาวิทยาลัย

(4) มหาวิทยาลัยประกาศผลการคัดเลือกและมอบโล่พร้อมเงินรางวัลแก่กลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่นด้านการบริหารจัดการ และกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่นด้านการบริการ

- ข้อ 9 การดำเนินการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่นให้ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง
ข้อ 10 ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้ประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2556



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เศวานิต เศาณานนท์)

รักษาราชการแทนอธิการบดี

ที่ 526/2556

การคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ประจำปี 2556

นโยบายด้านการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ มีนโยบายย่อยให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะทำให้มหาวิทยาลัยเข้าสู่มาตรฐานระดับสากล ซึ่งองค์ประกอบสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนนโยบายดังกล่าวคือ การดำเนินงานของหน่วยงานภายในให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย จะเป็นแรงผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย มหาวิทยาลัยเล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นในการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่กลุ่มบุคคลในหน่วยงานสายสนับสนุน และเพื่อเป็นแรงจูงใจที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของกลุ่มงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงได้มีโครงการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ประจำปี 2556 ขึ้น โดยได้จัดต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 4 จนถึงปัจจุบัน

โครงการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ประจำปี 2556 ได้กำหนดให้มีการคัดเลือกกลุ่มงานที่มีผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นสองด้านตามภารกิจ คือกลุ่มงานที่เน้นด้านการบริหารจัดการ และกลุ่มงานด้านการบริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะใช้เป็นเกณฑ์เดียวกัน แต่กำหนดค่าระดับคะแนนที่ต่างกันตามภารกิจของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน กองบริหารงานบุคคลจึงได้แจกแจงรายละเอียดตามกรอบการประเมินหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมการรับการตรวจประเมินต่อไป

ปฏิทินการดำเนินการคัดเลือกหน่วยงานสนับสนุนดีเด่น ประจำปี 2556

วันที่ 9 กันยายน 2556	การประชุมชี้แจงเกณฑ์การประเมิน ณ ห้องประชุม ดร.เศาวนิต เศาณานนท์ อาคาร 9 ชั้น 3
วันที่ 9 กันยายน – 30 ตุลาคม 2556	รับสมัครกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่นเข้าร่วมโครงการ
วันที่ 1-15 พฤศจิกายน 2556	กลุ่มงาน ส่งรายงานและเอกสารแสดงผลงานเพื่อการตรวจสอบ หากไม่ส่งตามกำหนดถือว่าสละสิทธิ์
วันที่ 20 พฤศจิกายน 2556	กลุ่มงานที่เข้ารับการคัดเลือก นำเสนอผลงาน
วันที่ 29 พฤศจิกายน 2556	ประกาศผลกลุ่มงานที่ผ่านการคัดเลือกรอบแรก
วันที่ 2 – 7 ธันวาคม 2556	คณะกรรมการเยี่ยมชมกลุ่มงานที่ผ่านการคัดเลือกรอบแรก
วันที่ 20 ธันวาคม 2556	ประกาศผลการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น

(กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม)

การเตรียมการของหน่วยงาน

ก. การจัดเตรียมรายงาน และเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

องค์ประกอบของรายงานที่หน่วยงานรับประเมินต้องจัดเตรียม มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ประวัติ ความเป็นมา เอกลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ (ถ้ามี)

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนงาน (ถ้ามี)

โครงสร้าง/การจัดองค์กรของหน่วยงานและรายชื่อบุคลากร

กิจกรรม/หน้าที่/ภารกิจหลักของหน่วยงาน (ที่บ่งบอกว่าเป็นด้านบริหารจัดการ หรือบริการ)

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกรายละเอียดหลักฐาน

นอกจากการจัดทำรูปเล่มรายงานแล้ว หน่วยงานต้องจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานไว้ให้เป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน พร้อมทั้งระบุไว้ในแบบบันทึกตามกำหนด เป็นส่วนหนึ่งของรายงาน ซึ่งครอบคลุม หลักฐาน อยู่ในระหว่าง 1 ตุลาคม 2555 – 30 กันยายน 2556

กรรมการผู้ประเมินจะประเมินหน่วยงานโดยตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศหรือหลักฐานที่แสดงถึง ร่องรอยผนวกกับการสังเกต หรือสอบถามข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ เพื่อ ประกอบการให้คะแนนในแต่ละตัวบ่งชี้ จึงจำเป็นที่หน่วยงานรับประเมินต้องบันทึกร่องรอยโดยระบุข้อมูล หลักฐานให้ชัดเจน

ข. การเตรียมสถานที่สำหรับคณะกรรมการประเมิน

เพื่อให้คณะกรรมการประเมินได้สามารถประเมินในสภาพการทำงานปกติ บุคลากรในหน่วยงานรับ ประเมินจึงควรปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานปกติ ในระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่ให้มีการเตรียมพร้อมสำหรับการ เยี่ยมชม ตอบข้อซักถาม หรือนำเสนอหลักฐานต่างๆ ตามที่กรรมการประเมินร้องขอได้ในทันที โดยหน่วยงาน ต้องจัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดการตรวจเยี่ยม

ประเภทของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้มี 2 ประเภท คือตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ โดยตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุ เป็นเกณฑ์มาตรฐานรายชื่อ แต่ละข้อจะมีค่าคะแนนเท่ากันภายในตัวบ่งชี้เดียวกัน ส่วนตัวบ่งชี้เชิงปริมาณมีเพียง ข้อเดียวคือ ตัวบ่งชี้ที่ 3 เกณฑ์การประเมินที่ 4 ซึ่งระดับคะแนนที่ได้รับ ให้ใช้ผลจากการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของหน่วยงานที่รับการประเมิน ซึ่งหน่วยงานรับประเมินได้ดำเนินการจัดเก็บและประมวลผล เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ความสามารถด้านการบริหารจัดการ

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 40 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน 5 ด้าน คือ

1. มีความสามารถด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยมีหลักฐานที่แสดงว่าได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยหรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต้นสังกัด
2. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด/มหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ
3. มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบบริหารจัดการทุกปี
4. มีการร่วมมือกันปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีในและมีการทำงานเป็นทีม
5. มีการนำการจัดการความรู้ (KM) มาเป็นเครื่องมือใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและมีการเผยแพร่ความรู้ที่ได้ผ่านสื่อต่างๆ

แนวทางในการพิจารณา/ข้อเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปี 2556 โดยมีการระบุความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย ระบุช่วงเวลา ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ
2. ปฏิทินการปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปี 2556
3. บันทึกเสนอแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปี 2556 ต่อหน่วยงานต้นสังกัด / มหาวิทยาลัย
4. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปี 2556 โดยให้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด / มหาวิทยาลัย
5. รายงานการประชุมการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการประจำปี
6. แผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปี 2557 หรือฉบับร่าง
7. ระบบการแบ่งงาน รวมถึงประกาศหรือคำสั่งกรมอบหมายงานให้ปฏิบัติแทน
8. มีการแบ่งงานตามหน้าที่อย่างชัดเจน ตาม Job Description
9. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) ของหน่วยงาน
10. แผนการจัดการความรู้ (KM) ของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการ
11. ร่องรอยหรือหลักฐานการนำองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้มาใช้ในการบริหารจัดการ
12. ร่องรอยหรือหลักฐานการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ 2 ความสามารถด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน 5 ด้าน คือ

1. มีความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลตามภารกิจหรือเป้าหมายของหน่วยงาน
2. มีระบบการติดตาม ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

3. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ ในหน้าที่ และมีการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดความคุ้มค่า
4. มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพ
5. สามารถพัฒนาวิธีการทำงานที่มีความโดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยกำหนดเป้าหมายที่ทำได้เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

แนวทางในการพิจารณา/ชื่อเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. บันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน/สัปดาห์/เดือน
2. รายงานการปฏิบัติงานตามกรอบหน้าที่รับผิดชอบ
3. ประกาศหรือคำสั่งการมอบหมายงาน ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม การปฏิบัติหน้าที่
4. ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของการจัดลำดับความสำคัญของงาน
5. ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างประหยัด
6. คำสั่งแต่งตั้งหรือรายงานการเข้าอบรม สัมมนา หรือการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
7. ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของการปรับปรุงวิธีการทำงาน อันเป็นผลมาจากการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนามาใช้
8. หลักฐานเชิงประจักษ์ของการพัฒนาวิธีการไหลของงาน การให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างอย่างโดดเด่น ทำให้ได้ผลของงานที่มีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

ตัวบ่งชี้ 3 ความสามารถด้านบริการที่ดี

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 40 คะแนน

ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน 4 ด้าน และได้มีการกำหนดรายละเอียดของแต่ละเกณฑ์การประเมินให้เป็นไปตามกระบวนการบริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 1) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กำหนดไว้เป็นสายลักษณะอักษร อย่างมีระบบ ชัดเจน คล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการรับทราบล่วงหน้า
 - 2) ระยะเวลาให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน การให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

- 3) มีการให้บริการที่ครบถ้วนตามพันธกิจของหน่วยงาน
- 4) มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- 5) มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก ได้หลายช่องทาง

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

- 1) บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม
- 2) บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไวพร้อมในการให้บริการ
- 3) สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการ
- 4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม
- 5) มีความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- 6) บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลของงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีระบบอำนวยความสะดวก หรือ ระบบช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ
- 2) มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ ทันสมัย มีการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site อย่างต่อเนื่อง
- 3) อาคารสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น ความสะอาด ติดต่อกันสะดวก เป็นระเบียบ เป็นต้น

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงาน

แนวทางในการพิจารณา/ชี้แจงเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายละเอียดเอกสารหลักฐานเป็นไปตามแต่ละรายละเอียดของเกณฑ์การประเมิน
2. แนวทางการพิจารณาโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และจากแบบสอบถามของหน่วยงาน
3. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ด้าน ความร่วมมือ และการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงาน

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน 5 ด้าน คือ

1. มีโครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้
3. มีการประเมินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ที่ได้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้
4. มีการนำผลการจัดโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปพัฒนาระบบการทำงาน
5. มีการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปสู่กลุ่มงานอื่น

แนวทางในการพิจารณา/ชี้เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง ประกอบการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 4

1. โครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานที่แสดงรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่แสดงถึงความร่วมมือ ระหว่างกลุ่ม
2. ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าได้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือตามที่กำหนดไว้
3. รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ
4. ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของความร่วมมือระหว่างกลุ่มงาน ทำให้ได้ผลของงานที่มีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน
5. หลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ไปสู่กลุ่มงานอื่น

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนจะทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์จากค่าคะแนนเต็มของแต่ละเกณฑ์ในตัวชี้วัดนั้นๆ ซึ่งได้กำหนดความหมายคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง - ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดยิ่ง มีลักษณะหลากหลาย หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง บรรลุผลสัมฤทธิ์มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกรายการ หรือตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปของเป้าหมายรวม มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ และเป็นแบบอย่างได้ดี โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพจากแหล่งต่างๆ อย่างชัดเจนที่สุด
- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนา ระบบการบริการทุกรายการอย่างต่อเนื่อง
- 4 หมายถึง - ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดยิ่ง มีลักษณะหลากหลาย หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับได้ บรรลุผลสัมฤทธิ์มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เกือบทุกรายการ หรือตั้งแต่ร้อยละ 80 - 89 ของเป้าหมายรวม มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพค่อนข้างมาก และเป็นแบบอย่างได้ โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพจากแหล่งต่างๆ อย่างชัดเจน

- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนา ระบบการบริการเกือบทุกรายการอย่างต่อเนื่อง
- 3 หมายถึง - ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัด หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับเป็นส่วนใหญ่ บรรลุผลสัมฤทธิ์หรือมีความถูกต้องตั้งแต่ร้อยละ 70 - 79 ของเป้าหมายรวม มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ และเป็นแบบอย่างได้ โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพที่สอดคล้องอย่างชัดเจน
- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนา ระบบการบริการเป็นส่วนใหญ่
- 2 หมายถึง - ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดพอสมควร หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับปานกลาง หรือบรรลุผลสัมฤทธิ์ตั้งแต่ร้อยละ 60 - 69 ของเป้าหมายรวม โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพจากบ้างพอสมควร
- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนา ระบบการบริการเป็นครั้งคราว
- 1 หมายถึง - ผลงานเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายหรือตามความรับผิดชอบ แต่มีข้อผิดพลาดค่อนข้างมาก หรือบรรลุผลสัมฤทธิ์น้อยกว่าร้อยละ 60 ของเป้าหมายรวม
- ด้านการบริการจะมีปรับปรุงระบบการบริการเมื่อมีคำถามหรือข้อเรียกร้อง

เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน

คะแนนรวม	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90	อยู่ในระดับดีเด่น
	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80	แต่น้อยกว่าร้อยละ 90 อยู่ในระดับดีมาก
	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70	แต่น้อยกว่าร้อยละ 80 อยู่ในระดับดี
	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 60	แต่น้อยกว่าร้อยละ 70 อยู่ในระดับพอใช้

- หมายเหตุ :
1. หน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่น จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล
 2. หน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล
 3. หน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี จะได้รับโล่พร้อมเงินรางวัล

แบบบันทึกรายละเอียดหลักฐาน
เพื่อคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปี 2556

งานที่รับผิดชอบ	บันทึกร่องรอยคุณภาพ (ระบุข้อมูลสารสนเทศ/หลักฐานที่สะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงาน)
1. ความสามารถด้านการบริหารจัดการ	
1) มีความสามารถด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยมีหลักฐานที่แสดงว่าได้มีการวางแผนการ ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยหรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	
2) มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด/มหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ	
3) มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบบริหารจัดการทุกปี	
4) มีการร่วมมือกันปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานและมีการทำงานเป็นทีม	
5) มีการนำการจัดการความรู้ (KM) มาเป็นเครื่องมือใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและมีการเผยแพร่ความรู้ที่ได้ผ่าน สื่อต่าง ๆ	
2. ความสามารถด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	
1) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน สามารถส่งงาน ได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง	
2) มีความสามารถในการทำงานให้สามารถบรรลุผล ตามภารกิจหรือเป้าหมายของหน่วยงานและมีการติดตามตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	
3) มีการจัดลำดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในหน้าที่และมีการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดความคุ้มค่า	
4) มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพที่ดี มีความรวดเร็ว	
5) สามารถพัฒนาวิธีการทำงานที่มีความโดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด	

งานที่รับผิดชอบ	บันทึกร่องรอยคุณภาพ (ระบุข้อมูลสารสนเทศ/หลักฐานที่สะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงาน)
3. ความสามารถด้านบริการที่ดี	
3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
1) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อย่างมีระบบ ชัดเจน คล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบล่วงหน้า	
2) ระยะเวลาให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	
3) มีการให้บริการที่ครบถ้วนตามพันธกิจของหน่วยงาน	
4) มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	
5) มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ได้โดยสะดวก ได้หลายช่องทาง	
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	
1) บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยติ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	
2) บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว พร้อมในการให้บริการ	
3) สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการ	
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	
5) มีความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	
6) บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบต่อผลของงาน	

งานที่รับผิดชอบ	บันทึกร่องรอยคุณภาพ (ระบุข้อมูลสารสนเทศ/หลักฐานที่สะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงาน)
3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1) มีระบบอำนวยความสะดวก หรือ ระบบช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา ข้อขัดข้องต่างๆ ที่ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ	
2) มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site อย่างต่อเนื่อง	
3) อาคารสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น ความสะอาด ติดต่o ได้สะดวก เป็นระเบียบ เป็นต้น	
3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงาน	
4. ด้านความร่วมมือ การสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงาน	
1) มีโครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	
2) มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้	
3) มีการประเมินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือที่ได้ ดำเนินการตามที่กำหนดไว้	
4) มีการนำผลการจัดโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปพัฒนาระบบการทำงาน	
5) มีการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการ/ กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปสู่กลุ่มงานอื่น	

โครงการคัดเลือกกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น ประจำปีงบประมาณ 2555



ประเภทการคัดเลือก

- กลุ่มงานเน้นด้านบริหารจัดการ
- กลุ่มงานเน้นด้านบริการ



กำหนดการ

วันที่	กิจกรรม
17-18 มิถุนายน 2554	รับสมัครกลุ่มงานสายสนับสนุนดีเด่น
23-24 มิถุนายน 2554	คัดเลือกผู้เข้ารอบรองชนะเลิศ
27 มิถุนายน 2554	แข่งขันงานสายสนับสนุนดีเด่น
28 มิถุนายน 2554	มอบรางวัลและประกาศนียบัตร
29 มิถุนายน 2554	มอบรางวัลและประกาศนียบัตร
30 มิถุนายน 2554	มอบรางวัลและประกาศนียบัตร

กำหนดการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

การเตรียมการของหน่วยงาน

- จัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน รอบระยะเวลาของข้อมูลหลักฐาน อยู่ระหว่าง 1 ตุลาคม 2555 – 30 กันยายน 2556
- การเตรียมการสถานที่ เพื่อให้คณะกรรมการสามารถประเมินในสภาพการทำงานปกติ บุคลากรในกลุ่มงานควรปฏิบัติงานตามปกติ ในระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่ให้มีการเตรียมพร้อมสำหรับการเยี่ยมชม ตอบข้อซักถาม หรือนำเสนอหลักฐานต่างๆ ตามที่กรรมการประเมินร้องขอได้ในทันที โดยกลุ่มงานต้องจัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดการตรวจเยี่ยม

ประเภทตัวบ่งชี้

- ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ เป็นเกณฑ์มาตรฐานรายชื่อ แต่ละชื่อจะมีค่าคะแนนเท่ากันภายในตัวบ่งชี้เดียวกัน
- ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณมีเพียงข้อเดียวคือ ตัวบ่งชี้ที่ 3
- เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4 ของตัวบ่งชี้ที่ 3 ให้กรอบระดับคะแนนจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มงานรับประเมินได้ดำเนินการจัดเก็บและประมวลผลเรียบร้อยแล้ว

คะแนนจากการประเมิน

- 5
- ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดยิ่ง มีลักษณะหลากหลาย หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง บรรลุผลสัมฤทธิ์มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทุกรายการ หรือตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปของเป้าหมายรวม มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ และเป็นแบบอย่างได้ดี โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพจากแหล่งต่างๆ อย่างชัดเจนที่สุด
 - ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการทุกรายการอย่างต่อเนื่อง

คะแนนจากการประเมิน

4

- ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดยิ่ง มีลักษณะหลากหลาย หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับได้ บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เกือบทุกรายการ หรือตั้งแต่ร้อยละ 80 - 89 ของเป้าหมายรวม มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพค่อนข้างมาก และเป็นแบบอย่างได้ โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพจากแหล่งต่างๆ อย่างชัดเจน
- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการเกือบทุกรายการอย่างต่อเนื่อง

คะแนนจากการประเมิน

3

- ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัด หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับเป็นส่วนใหญ่ บรรลุผลสัมฤทธิ์หรือมีความถูกต้องตั้งแต่ร้อยละ 70 - 79 ของเป้าหมายรวม มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ และเป็นแบบอย่างได้ โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพที่สอดคล้องอย่างชัดเจน
- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการเป็นส่วนใหญ่

คะแนนจากการประเมิน

2

- ผลงานปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดพอสมควร หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับปานกลาง หรือบรรลุผลสัมฤทธิ์ตั้งแต่ร้อยละ 60 - 69 ของเป้าหมายรวม โดยปรากฏร่องรอยคุณภาพจากบ้างพอสมควร
- ด้านการบริการมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการเป็นครั้งคราว

คะแนนจากการประเมิน

1

- ผลงานเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายหรือตามความ
รับผิดชอบ แต่มีข้อผิดพลาดค่อนข้างมาก หรือบรรลุ
ผลสัมฤทธิ์น้อยกว่าร้อยละ 60 ของเป้าหมายรวม
- ด้านการบริการจะมีปรับปรุงระบบการบริการเมื่อมี
คำถามหรือข้อเรียกร้อง



รายละเอียดตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ความสามารถด้านการบริหารจัดการ

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มี
คะแนนเต็ม 40 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนน
เต็ม 20 คะแนน

รายการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 1

1. มีความสามารถด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยมีหลักฐานที่แสดงว่าได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยหรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต้นสังกัด
2. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด/มหาวิทยาลัย อย่างสม่ำเสมอ
3. มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบบริหารจัดการทุกปี
4. มีการร่วมมือกันปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีในและมีการทำงานเป็นทีม
5. มีการนำการจัดการความรู้ (KM) มาเป็นเครื่องมือใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและมีการเผยแพร่ความรู้ที่ได้ผ่านสื่อต่าง ๆ

แนวทางการพิจารณาเอกสาร หลักฐาน ตัวบ่งชี้ที่ 1

- แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปี 2556 โดยมีการระบุความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย ระบุช่วงเวลา ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ
- ปฏิทินการปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปี 2556
- บันทึกเสนอแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปี 2556 ต่อหน่วยงานต้นสังกัด / มหาวิทยาลัย
- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปี 2556 โดยให้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด / มหาวิทยาลัย
- รายงานการประชุมการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการประจำปี

แนวทางการพิจารณาเอกสาร หลักฐาน ตัวบ่งชี้ที่ 1

- แผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปี 2557 หรือฉบับร่าง
- ระบบการแบ่งงาน รวมถึงประกาศหรือคำสั่งกรมมอบหมายงานให้ปฏิบัติแทน
- มีการแบ่งงานตามหน้าที่อย่างชัดเจนตาม Job Description
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) ของหน่วยงาน
- แผนการจัดการความรู้ (KM) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการ
- ร้อยรอยหรือหลักฐานการนำองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้มาใช้ในการบริหารจัดการ
- ร้อยรอยหรือหลักฐานการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ความสามารถด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

รายการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 2

1. มีความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลตามภารกิจหรือเป้าหมายของหน่วยงาน
2. มีระบบการติดตาม ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
3. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ ในหน้าที่ และมีการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดความคุ้มค่า
4. มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพ
5. สามารถพัฒนาวิธีการทำงานที่มีความโดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

แนวทางการพิจารณาเอกสาร หลักฐาน ตัวบ่งชี้ที่ 2

- บันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน/สัปดาห์/เดือน
- รายงานการปฏิบัติงานตามกรอบหน้าที่รับผิดชอบ
- ประกาศหรือคำสั่งกรมมอบหมายงาน ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตาม การปฏิบัติหน้าที่
- ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของการจัดลำดับความสำคัญของงาน
- ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างประหยัด

แนวทางการพิจารณาเอกสาร หลักฐาน ตัวบ่งชี้ที่ 2

- คำสั่งแต่งตั้งหรือรายงานการเข้าอบรม สัมมนา หรือการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
- ร่່องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของการปรับปรุงวิธีการทำงาน อันเป็นผลมาจากการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนามาใช้
- หลักฐานเชิงประจักษ์ของการพัฒนาวิธีการไหลของงาน การให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างอย่างโดดเด่น ทำให้ได้ผลของงานที่มีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ความสามารถด้านบริการที่ดี

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 40 คะแนน

รายการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อย่างมีระบบ ชัดเจน คล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบล่วงหน้า
 - ระยะเวลาให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน การให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้
 - มีการให้บริการที่ครบถ้วนตามพันธกิจของหน่วยงาน
 - มีระบบติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
 - มีช่องทางารับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก ได้หลายช่องทาง

รายการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม
- บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว ด้บไพอพร้อมในการให้บริการ
- สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม
- มีความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบของงาน

รายการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีระบบอำนวยความสะดวก หรือ ระบบช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ
- มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site อย่างต่อเนื่อง

รายการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงาน

แนวทางการพิจารณาเอกสาร หลักฐาน ตัวบ่งชี้ที่ 3

- รายละเอียดเอกสารหลักฐานเป็นไปตามแต่ละรายละเอียดของเกณฑ์การประเมิน
- แนวทางการพิจารณาโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และจากแบบสอบถามของหน่วยงาน
- รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ด้านความร่วมมือ และการสร้างเครือข่าย การปฏิบัติงาน

- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริหารจัดการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- สำหรับการประเมินหน่วยงานเน้นด้านการบริการ มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

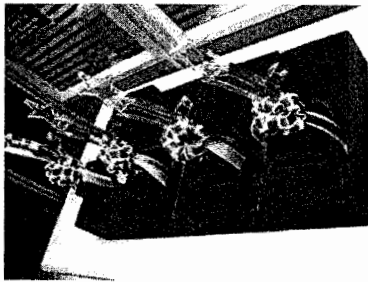
รายการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 4

1. มีโครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานที่กำหนดไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้
3. มีการประเมินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ที่ได้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้
4. มีการนำผลการจัดโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปพัฒนาระบบการทำงาน
5. มีการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปสู่กลุ่มงานอื่น

แนวทางการพิจารณาเอกสาร หลักฐาน ตัวบ่งชี้ที่ 4

- โครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานที่แสดงรายละเอียดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่แสดงถึงความร่วมมือ ระหว่างกลุ่มงาน
- ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าได้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือตามที่กำหนดไว้
- รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือ
- ร่องรอยหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ของความร่วมมือระหว่างกลุ่มงาน ทำให้ได้ผลของงานที่มีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน
- หลักฐานเชิงประจักษ์ของความร่วมมือการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรม ความร่วมมือ ตามที่กำหนดไว้ ไปสู่กลุ่มงานอื่น

ขอให้โชคดี



) บาท
