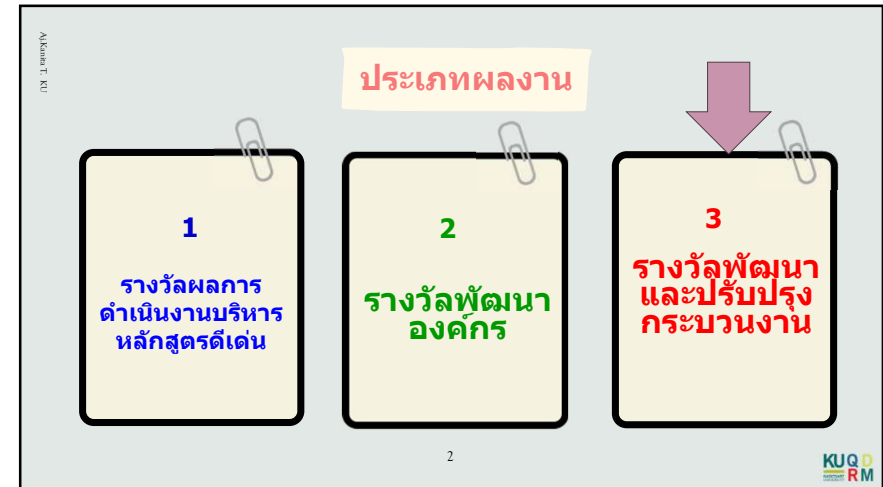
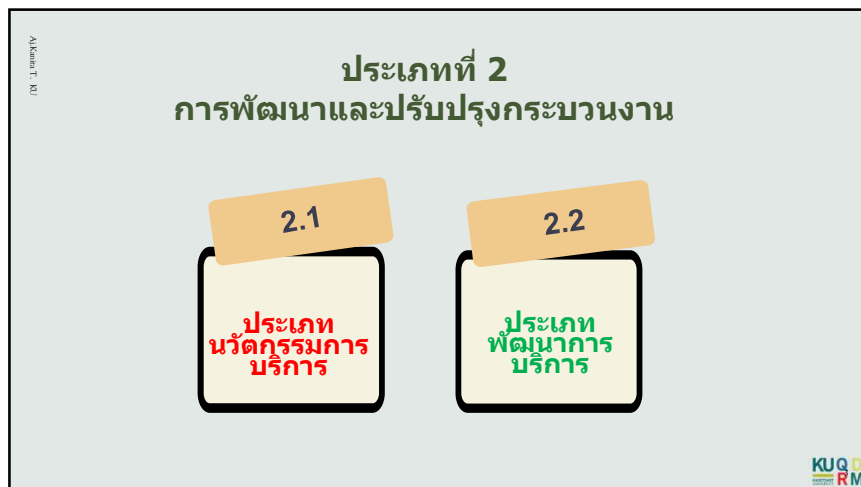




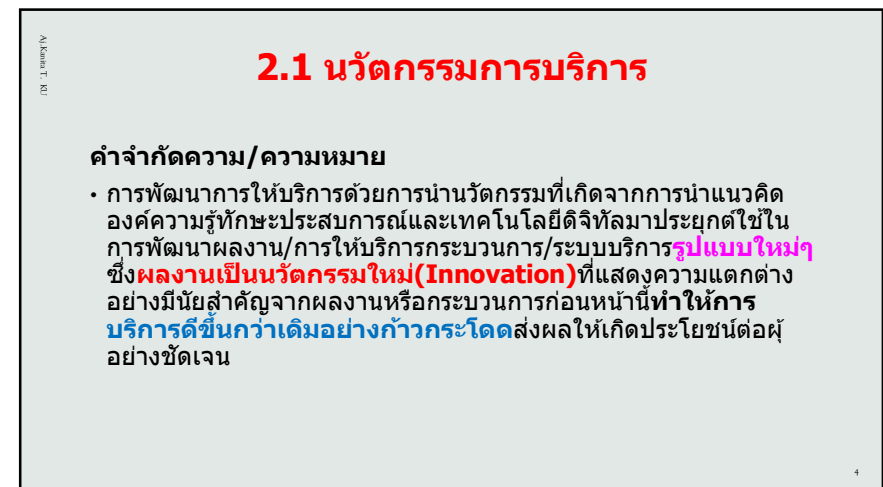
1



2



3



4

2.ประเภทพัฒนาการบริการ

คำจำกัดความ/ความหมาย

- การพัฒนาการให้บริการแล้วส่งผลให้**การบริการดีขึ้นจากเดิม**อย่างมีนัยสำคัญหรือเห็นผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์รวมถึงการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิด**ประโยชน์หรือมีผลกระทบ**สูงต่อผู้รับบริการในวงกว้างหรือ**สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน**ของผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมายจากการได้รับบริการของหน่วยงานได้

5

เกณฑ์การประเมินรางวัลพัฒนาและการปรับปรุงกระบวนการงานทั้ง 2 ประเภท

มีประเด็นการประเมินแบ่งเป็น 4 มิติ



6

KU QRM

6

เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

1.ประเภทนวัตกรรมบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งเป็น 4 มิติ

มิติ	ข้อคำถาม	คะแนน
1. การวิเคราะห์ปัญหา		10
	1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร	
	2. ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบต่อผู้รับบริการ หรือต่อสังคม/ประเทศ ในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น	
	3. ปัญหามีความท้าทาย มีความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ไขปัญหาอย่างไร	
	4. กำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาผลงานเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ		30
	5. แนวทางในการพัฒนาผลงาน เพื่อนำไปใช้แก้ไขเป็นปัญหาอย่างไร	
	6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร	
	7. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร	
	8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร	
	9. มีการนำผลงานไปสู่การปฏิบัติอย่างไร	
	10. มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่ อย่างไร	

7

7

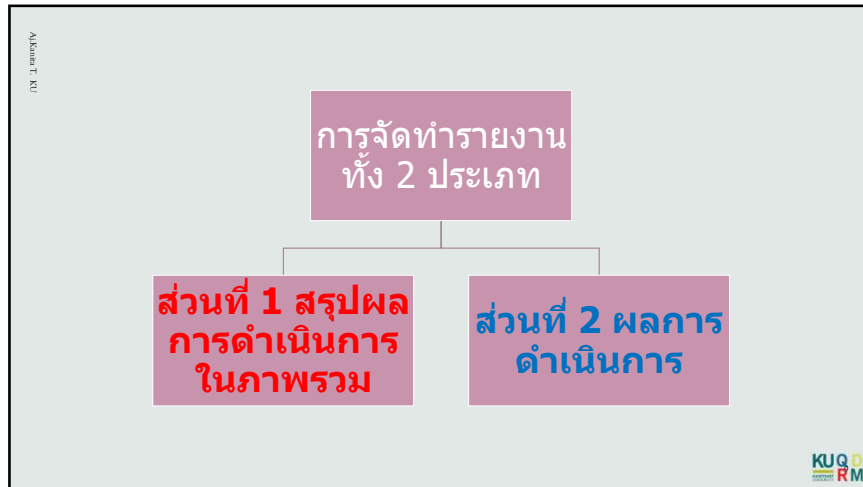
เกณฑ์การประเมินรางวัลบริการภาครัฐ

1.ประเภทนวัตกรรมบริการ มีประเด็นการประเมินแบ่งเป็น 4 มิติ

3. ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์	50
11. มีการประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจ และ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์)	
12. มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อสังคม/ประเทศอย่างไร	
4. ความยั่งยืนของโครงการ	10
13. มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร	
14. มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร	
คะแนนเต็ม	100

8

8



9

Alkham T. KU

การจัดทำรายงานทั้ง 2 ประเภทรางวัล

ส่วนที่ 1 สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

- สามารถแทรกภาพประกอบได้ โดยต้องมีความยาวไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .docx เท่านั้น)

1. ปัญหา/สาเหตุ/ที่มาของการให้บริการ
2. การดำเนินการ (วิธีการ/รูปแบบ/จุดเด่นของผลงาน)
3. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการ
4. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (ระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

KUQO RM

10

Alkham T. KU

การจัดทำรายงานทั้ง 2 ประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ (100 คะแนน)

มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)

1. สภาพปัญหา ที่มา และสาเหตุของปัญหาเป็นอย่างไร(3 คะแนน)
2. ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบต่องานบริการในระดับพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน และ/หรือ ในระดับสำนัก คณะ และ/หรือ ระดับมหาวิทยาลัย และ/หรือ ในระดับสังคม ประเทศ(2 คะแนน)
3. ปัญหาที่มีความท้าทาย ความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ปัญหา อย่างไร(3 คะแนน)
4. กำหนดวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาผลงาน เพื่อแก้ปัญหาอย่างไร(2 คะแนน)

KUQO RM

11

Alkham T. KU

การจัดทำรายงาน 1.ประเภทนวัตกรรมบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ

มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)

5. แนวทางในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปใช้แก้ไขปัญหาเป็นอย่างไร(5 คะแนน)
6. มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร (5 คะแนน)
7. มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร (5 คะแนน)
8. กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร (5 คะแนน)
9. มีการนำผลงานไปสู่การปฏิบัติอย่างไร(5 คะแนน)
10. มีการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรหรือไม่อย่างไร (5 คะแนน)

KUQO RM

12

การจัดทำรายงาน 2.ประเภทพัฒนาการบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ

มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)

5. **แนวทางในการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปใช้แก้ไขปัญหาเป็นอย่างไร (6 คะแนน)**

6. **มีหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบพัฒนาผลงานอย่างไร (6 คะแนน)**

7. **มีภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาผลงานหรือไม่ อย่างไร (6 คะแนน)**

8. **กระบวนการพัฒนาผลงานมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ อย่างไร (6 คะแนน)**

9. **มีการนำผลงานไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (6 คะแนน)**

การจัดทำรายงาน 2 ประเภทรางวัล

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ

มิติที่ 3 ผลผลิต ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)

11.(10.) **มีการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จต่อผู้รับบริการอย่างไร (อธิบายการวัดผลผลิต การควบคุมคุณภาพ ผลลัพธ์ ความคุ้มค่า การวัดความพึงพอใจและ/หรือ ประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ผลการประเมินนวัตกรรม และแสดงการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ (40 คะแนน)**

12.(11.) **มีผลกระทบเชิงบวก/ประโยชน์ของผลงานต่อหน่วยงานและ/หรือ ในระดับสำนัก คณะ และ/หรือ ระดับมหาวิทยาลัย และ/หรือ ในระดับสังคม ประเทศอย่างไร (10 คะแนน)**

การจัดทำรายงาน 2 ประเภทรางวัล

• ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการ

มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)

13.(12.) **มีการถ่ายทอดบทเรียนจากการพัฒนาผลงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและการวางแผนในการขยายผลหรือไม่ อย่างไร (5 คะแนน)**

14.(13.) **มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไรบ้าง (5 คะแนน)**



