

# โครงการประกวดการปรับปรุงการบริการ

## 1. การประกวด แบ่งเป็น 2 รอบ คือ

- 1) รอบที่ 1 : การจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Proposal)
- 2) รอบที่ 2 : ติดตามการนำข้อเสนอการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการไปปฏิบัติจริง

## 2. หลักเกณฑ์การประกวดและการตัดสิน

- 1) หน่วยงาน สามารถส่งผลงานเข้าร่วมการประกวดได้ไม่จำกัดจำนวนผลงาน (ส่งได้มากกว่า 1 ผลงาน)
- 2) หน่วยงาน สามารถส่งผลงานในรูปแบบของทีม หรือ ทำคนเดียวได้
- 3) โครงการประกวดการปรับปรุงการบริการ เป็นโครงการต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงาน จำเป็นต้องส่งผลงานการประกวดในรอบที่ 1 ก่อน และผลงานที่ผ่านคัดเลือกในรอบที่ 1 จะสามารถส่งผลงานเข้าประกวดในรอบที่ 2 ได้
- 4) การพิมพ์ตัวหนังสือ ใช้รูปแบบ TH SarabunPSK และมีขนาด 16 point
- 5) ความยาวของเนื้อหา
  - รอบที่ 1 : ความยาวไม่เกิน 5 หน้า
  - รอบที่ 2 : ความยาวประมาณ 5 – 10 หน้า
- 6) เกณฑ์ในการพิจารณาของคณะกรรมการ

รอบที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

ลำดับที่	ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
<b>1.</b>	<b>การจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>40</b>
1.1)	มีวัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการปรับปรุงการบริการที่เป็นระบบและชัดเจน เช่น มี GANTT CHART ที่ระบุกิจกรรมและระยะเวลาในการดำเนินการโครงการ (ระยะเวลาในการดำเนินการโครงการ 3 – 6 เดือน)	20
1.2)	มีการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการ ก่อนและหลังการปรับปรุงอย่างชัดเจน	10
1.3)	มีข้อมูลที่ใช้อ้างอิงในการปรับปรุงการให้บริการ	10
<b>2.</b>	<b>การให้บริการที่มีคุณภาพ</b>	<b>20</b>
2.1)	มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	10
2.2)	มีการกำหนดตัวชี้วัดที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับปรุงการให้บริการ	10
<b>3.</b>	<b>การเสนอแนวคิดใหม่</b>	<b>25</b>
3.1)	มีการแสดงกระบวนการในการนำความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการรูปแบบใหม่ (รูปแบบกระบวนการ คุณลักษณะ) และมีความเป็นไปได้ ที่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการบริการ	25
<b>4.</b>	<b>การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ</b>	<b>15</b>
4.1)	มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ หรือเทคนิค หรือเทคโนโลยี มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	10
4.2)	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานในการปรับปรุงการบริการ	5



## หลักเกณฑ์การพิจารณา

### แบบฟอร์มข้อเสนอโครงการ (รอบที่ 1)

- ชื่อโครงการ.....  
หน่วยงานที่เสนอโครงการ.....  
ผู้รับผิดชอบหลัก (ชื่อ-สกุล).....

### 2. สภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนการปรับปรุง

(อธิบาย ความเป็นมา ข้อมูลอ้างอิง และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มโครงการเพื่อพัฒนางาน รวมทั้งระบุ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. วัตถุประสงค์โครงการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ (เชิงปริมาณ หรือ เชิงคุณภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 5. แนวคิดการปฏิบัติงานใหม่ เทียบกับแนวทางเดิม (นำเสนอทั้งภาคบรรยายและแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. กระบวนการในการนำความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการรูปแบบใหม่ (รูปแบบกระบวนการ คุณลักษณะ) และมีความเป็นไปได้ ที่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. เครื่องมือ หรือเทคนิค หรือเทคโนโลยี ที่นำมาประยุกต์ใช้ในโครงการและมีความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มข้อเสนอโครงการ (รอบที่ 2)

1. ชื่อโครงการ.....  
หน่วยงานที่เสนอโครงการ.....  
ผู้รับผิดชอบหลัก (ชื่อ-สกุล).....

2. สรุปผลการดำเนินการ โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของโครงการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. มีการแสดงผลการให้บริการที่ชัดเจน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....