**แบบฟอร์มที่ 3**

**แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เกณฑ์การประเมินตนเอง** | | |
| ระดับ 0 | - | •ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน |
| ระดับ 1 | A | • เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ***น้อยมาก*** |
|  | D | • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่ใน***ขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน*** |
| ระดับ 2 | A | • เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ***เป็นส่วนใหญ่*** |
|  | D | • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่า***บางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น*** |
|  | L | • เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ |
| ระดับ 3 | A | • มีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุม***เกือบครบถ้วน***ทุกประเด็นต่างๆ |
|  | D | • มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ***เป็นอย่างดี*** ถึงแม้ว่า ***อาจแตกต่างกันในบางพื้นที่*** หรือบางหน่วยงาน |
|  | L | • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ***เริ่มใช้ผลการเรียนรู้***ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ |
|  | I | • ***เริ่มมีความสอดคล้อง***ไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์การตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ |
| ระดับ 4 | A | • มีแนวทางอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม***แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิผล***  อย่างชัดเจน |
|  | D | • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ***เป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่าง***ที่สำคัญ |
|  | L | • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ***มีการใช้การเรียนรู้***ในระดับองค์การ และ***การแบ่งปันความรู้***ในระดับองค์การส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น |
|  | I | • มีแนวทางที่***บูรณาการ***กับความต้องการขององค์การ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ |
| ระดับ 5 | A | • มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมี***ประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์***ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม |
|  | D | • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ***อย่างสมบูรณ์*** โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ |
|  | L | • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการ***วิเคราะห์*** และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการ***สร้างนวัตกรรม*** |
|  | I | • มีแนวทางที่***บูรณาการ***กับความต้องการขององค์การ***เป็นอย่างดี*** ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ |
|  |  |  |
| **หมายเหตุ:** | | ***ความเป็นระบบ*** *หมายถึง แนวทาง/กระบวนการมีการระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลแนวทาง/กระบวนการอย่างชัดเจน* ***ประสิทธิผล*** *หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการสามารถตอบสนองจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการ* ***นวัตกรรม*** *หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ  และการปฏิบัติการขององค์การ รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ***สอดคล้อง*** *หมายถึง ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน  (แผน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์  การวิเคราะห์ และการเรียนรู้) เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ* ***บูรณาการ*** *หมายถึง การผสมกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกันของ (แผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศ การตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์)  เพื่อ สนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | | | | |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | | |  |  |  |  |  |  |
| **3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น  - วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันท่วงที และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผลผลิต บริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต**  - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟัง และค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้  - ส่วนราชการมีวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของคู่แข่ง/คู่เทียบในเรื่องเกี่ยวกับผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  และ ผลผลิตการบริการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ  ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น  - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ  และผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต  - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม |  |  |  |  |  |  |
|  | **4** | **ผลผลิตและการบริการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดความต้องการผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ)  - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่  รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
|  | | |  | | | | | |
|  | | |  | | | | | |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **3.2 การสร้างความผูกพัน** | **ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **การจัดการความสัมพันธ์**  - ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ  • ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ  • จัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วนราชการ  • รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  • เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ  - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ ส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
| **6** | **การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงสารสนเทศ  การบริการ และการสนับสนุนจากส่วนราชการ  - ส่วนราชการมีรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สนับสนุนในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมีวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **7** | **การจัดการกับข้อร้องเรียน**  - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและ มีประสิทธิผล  - การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |  |
| **ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | |  |  |  |  |  |  |
| **8** | **ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน ในแต่ละกลุ่ม  - ส่วนราชการมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการประเมินดังกล่าวนำมาสู่สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองให้เหนือความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |  |
| **9** | **ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น**  - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง หรือคู่เทียบ  - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียง ของลักษณะงานประเภทอื่น |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ค. การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง** | |  |  |  |  |  |  |
| **10** | **การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง**  - ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **Average Category 3** | | |  | | | | | |