

เกณฑ์การตัดสินโดยคณะกรรมการ STeP Award of Honor (Staff)

คำนิยาม	มุมมอง	ข้อกำหนด	ผลลัพธ์	คะแนน				
				5	4	3	2	1
Simple	ต้องคัดกร	1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวองค์กรและบริบทต่าง ๆ	เมื่อคุยงาน/มอบหมายกันแล้วเข้าใจง่าย ไม่ผิดพลาด	เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร เข้าใจว่างานที่รับผิดชอบเป็นส่วนไหน และเกี่ยวข้องกับ stakeholders ภายในและภายนอกได้บ้าง รวมถึงรู้ข้อมูล stakeholders เป็นอย่างดี		เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร เข้าใจว่างานที่รับผิดชอบเป็นส่วนไหน และเกี่ยวข้องกับ stakeholders ภายในและภายนอกได้บ้าง		เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร เข้าใจว่างานที่รับผิดชอบเป็นส่วนไหน
	ต่อผู้ร่วมงานภายในฝ่าย	2) คำนึงถึงผู้รับงานต่อในกระบวนการเพื่อให้ทำงานเร็วขึ้น/ ง่ายขึ้น เช่น ทำเอกสารถูกต้องตามที่กำหนด, มีข้อมูล reference ประกอบการพิจารณา	การรับส่งงานในกระบวนการด้วยความเร็วและถูกต้อง	ผู้รับงานต่อสามารถนำงานไปใช้ได้ทันที 90-100%		ผู้รับงานต่อสามารถนำงานไปใช้ได้ทันที 70-80%		ผู้รับงานต่อสามารถนำงานไปใช้ได้ทันที 50%
	ต่อผู้ใช้บริการ (ภายในและภายนอก)	3) เข้าใจกระบวนการทำงานโดยละเอียด สามารถอธิบายให้แก่ผู้รับบริการที่เข้าใจได้โดยง่าย	ผู้ให้บริการพึงพอใจ	สามารถอธิบายกระบวนการให้บริการที่รับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน รวมถึงสามารถอธิบายความเชื่อมโยงของบริการที่รับผิดชอบและบริการอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีทักษะการสื่อสารที่ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย		สามารถอธิบายกระบวนการให้บริการที่รับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน รวมถึงสามารถอธิบายความเชื่อมโยงของบริการที่รับผิดชอบและบริการอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร		สามารถอธิบายกระบวนการให้บริการที่รับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน
Service	ต้องคัดกร	4) ให้ความร่วมมือหรืออาสาทำงานที่ไม่ใช้หน้าที่โดยตรง ระดับองค์กร	ความมีส่วนร่วม ความผูกพันองค์กร	ช่วยงานเมื่อถูกร้องขอ ด้วยความเต็มใจ		ช่วยงานเมื่อถูกร้องขอ		ช่วยงานเมื่อถูกร้องขอ ด้วยความไม่เต็มใจ
	ต่อผู้ร่วมงานภายในฝ่าย	5) ส่งต่องานให้ผู้รับผิดชอบแทนเมื่อทราบว่าไม่สามารถทำงานได้ เช่น เมื่อลางาน เป็นต้น	การรักษาวินัยการทำงาน	ส่งต่องานให้ผู้รับผิดชอบแทนเมื่อทราบว่าไม่สามารถทำงานได้ เช่น เมื่อลางาน เป็นต้น โดยให้รายละเอียดเพียงพอสำหรับผู้รับงานต่อ		ส่งต่องานให้ผู้รับผิดชอบแทนเมื่อทราบว่าไม่สามารถทำงานได้ เช่น เมื่อลางาน เป็นต้น		ไม่ส่งต่องานให้ผู้รับผิดชอบแทนเมื่อทราบว่าไม่สามารถทำงานได้ เช่น เมื่อลางาน เป็นต้น
	ต่อผู้ใช้บริการ (ภายในและภายนอก)	6) ใช้วิธีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการแบบที่ทำให้ทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว	ผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร กลับมาใช้ซ้ำ	มีทักษะการสื่อสารที่ดีมาก เป็นผู้ฟังที่ดีและสามารถโต้ตอบสนทนาได้ตรงประเด็น และอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพึงพอใจมาก และ/หรือกลับมาใช้ซ้ำ		มีทักษะการสื่อสารที่ดี เป็นผู้ฟังที่ดีและสามารถโต้ตอบสนทนาได้ตรงประเด็น ผู้รับบริการพึงพอใจระดับปานกลาง		ไม่มีทักษะการสื่อสารที่ดี ไม่สามารถโต้ตอบสนทนาได้ตรงประเด็น
Sincere	ต้องคัดกร	7) แก้ปัญหาหรือบอกผู้รับผิดชอบเมื่อเห็นว่าเป็นผลเสียต่อองค์กร	ความเป็นเจ้าของ ความเป็นตัวแทนองค์กร	ลงมือแก้ไขปัญหา และ/หรือแจ้งผู้รับผิดชอบเมื่อทราบข้อมูลที่มีโอกาสส่งผลกระทบต่อองค์กร พร้อมเสนอความคิดเห็นในการแก้ไข/ป้องกันปัญหา		แจ้งผู้รับผิดชอบเมื่อทราบข้อมูลที่มีโอกาสส่งผลกระทบต่อองค์กร		ไม่ใส่ใจข้อมูลที่มีโอกาสส่งผลกระทบต่อองค์กร
	ต่อผู้ร่วมงานภายในฝ่าย	8) ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	การรักษาวินัยการทำงาน ความซื่อสัตย์	ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างจริงจัง		ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ แสดงความคิดเห็นบ้าง		ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ
	ต่อผู้ใช้บริการ (ภายในและภายนอก)	9) อธิบายและตอบคำถามผู้ใช้บริการด้วยข้อเท็จจริง	ความซื่อสัตย์ ความใส่ใจ	มีข้อมูลอ้างอิงในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการโดยละเอียด		ไม่มีข้อมูลอ้างอิงในการตอบคำถาม แต่ทราบว่าต้องไปหาข้อมูลจากแหล่งไหน		ไม่มีข้อมูลอ้างอิงในการตอบคำถาม และไม่ทราบว่าต้องไปหาข้อมูลจากแหล่งไหน

เกณฑ์การตัดสินเพิ่มเติมสำหรับ STEp Award of Honor 2021 (MMT)

คุณสมบัติ	ข้อกำหนด	ผลลัพธ์	5	4	3	2	1
1. มีความรับผิดชอบ	1. ร่วมแก้ไขปัญหาที่หน้างานกับทีมงาน ออกหน้ารับผิดชอบก่อนทีมงาน	ทีมงานได้เรียนรู้ กล้าลงมือทำด้วยความ มั่นใจ	แก้ไขปัญหา สอนทีมงานหรือให้ข้อมูลที่มียุทธศาสตร์ ๓ หน้า งาน ซึ่งทีมงานอาจจะไม่ประสบความสำเร็จไม่สูงเท่า ออกหน้ารับผิดชอบในฐานะหัวหน้าทีมงานซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจ		แก้ไขปัญหา สอนทีมงานหรือให้ข้อมูลที่มียุทธศาสตร์ ๓ หน้า งาน ซึ่งทีมงานอาจจะไม่ประสบความสำเร็จไม่สูงเท่า		แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตัวเอง แต่ไม่สอนทีมงาน
	2. แก้ปัญหาข้อผิดพลาดร่วมกับทีมงาน	ปัญหาได้รับการแก้ไขและป้องกัน	นำปัญหาหาหรือถึงวิธีการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ทำการออก NCR เมื่อพบข้อผิดพลาดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอีก		นำปัญหาหาหรือถึงวิธีการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ไม่ออก NCR เมื่อพบข้อผิดพลาดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอีก		ไม่คิดวิธีแก้ไขปัญหาระยะยาว
	3. มาทำงานตรงเวลา/ก่อนเวลา	ทีมงานมาทำงานตรงต่อเวลา ใช้เวลางาน คุ้มค่า	พร้อมทำงานก่อนเวลา มีการเตรียมตัวก่อนทำงานทุกวัน		พร้อมทำงานตรงเวลา		ไม่พร้อมทำงานตรงเวลา
2. สร้าง สนับสนุน และ พัฒนาทีมงาน	4. สร้าง/พัฒนาทีมงาน	ทีมงานได้รับการพัฒนา และสามารถ พัฒนาต่อเป็นทอด ๆ ทีมงานได้รับการ feedback	มอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน ปลูกฝังให้มีการสอนงานต่อ ให้ความรู้ เทคนิค สอนงานแก่ทีมงานอย่างสม่ำเสมอ ประเมินและ Feedback ทีมงานอย่างสม่ำเสมอ		มอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน ปลูกฝังให้มีการสอนงานต่อ ให้ความรู้ เทคนิค สอนงานแก่ทีมงานอย่างสม่ำเสมอ		มอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน
	5. รับฟังความคิดเห็นของทีมงาน	ทีมงานกล้าแสดงความคิดเห็น มีส่วนในการ เป็นเจ้าของงาน	เปิดโอกาสแสดงให้ทีมงานแสดงความคิดเห็น และรับฟัง ทีมงานสม่ำเสมอ feedback ความคิดเห็นของทีมงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย		เปิดโอกาสแสดงให้ทีมงานแสดงความคิดเห็น และรับฟัง ทีมงานบ้าง feedback ความคิดเห็นของทีมงานแบบยังไม่ถ้อยทีถ้อย อาศัย		ไม่รับฟังทีมงาน นำความคิดเห็นของตนเป็นที่ตั้ง
	6. ให้ความดีความชอบแก่ทีมงาน	ทีมงานภาคภูมิใจในงานและมีกำลังใจ	ให้เครดิตแก่ทีมงานสม่ำเสมอในรูปแบบที่เหมาะสม		ให้เครดิตแก่ทีมงานเป็นครั้งคราว		แทบไม่ให้เครดิตทีมงาน
3. ดูแลและสร้าง ความสัมพันธ์กับทีมงาน	7. มีความยุติธรรม	ทีมงานรู้สึกถึงความยุติธรรม มีความหวัง แบบสอดคล้องกับความจริง	แบ่งเนื้องานแก่ทีมงานอย่างเท่าเทียม ปฏิบัติต่อทีมงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยเกณฑ์เดียวกัน		แบ่งเนื้องานแก่ทีมงานอย่างเท่าเทียม ปฏิบัติต่อทีมงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง		แบ่งเนื้องานแก่ทีมงานอย่างเท่าเทียม
	8. ใช้เหตุผล ไม่ใช่อารมณ์	การมุ่งความสำเร็จของงานเป็นหลัก การไม่ให้ความสำคัญ dramatic	ใช้เหตุผลในการทำงานเสมอ และสามารถควบคุมอารมณ์ ในการทำงานได้ดีมาก		ใช้เหตุผลในการทำงานเสมอ แต่ยังไม่สามารถควบคุม อารมณ์ในการทำงานได้ดีนัก		ใช้อารมณ์เป็นหลักในการทำงาน
	9. ใส่ใจความรู้สึกทีมงาน	ทีมงานรู้สึกดี ถูกเห็นความสำคัญ	รู้จักลักษณะและ background ของทีมงานแต่ละคนเป็น อย่างดี สามารถพูดคุยหรือกับทีมงานตามลักษณะของแต่ละคน และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ใส่ใจ(แต่ไม่ก้าวกาย)เรื่องส่วนตัวของพนักงานเพื่อประโยชน์ ในการทำงาน		รู้จักลักษณะและ background ของทีมงานแต่ละคนเป็น อย่างดี สามารถพูดคุยหรือกับทีมงานตามลักษณะของแต่ละคน และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ		ไม่รู้จักพนักงานทั้งลักษณะและ background ใช้วิธีสื่อสารกับทีมงานทุกคนแบบเดียวกัน ได้ผลบ้างไม่ ได้ผลบ้าง