แนวทางการตรวจประเมินเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน (FL) ฉบับที่ 2

9 มิถุนายน 2559



MAKE SIMPLE BE MODERN

วัตถุประสงค์

- ทบทวนความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA – FL Ver. 02
- ชี้แจงกำหนดการตรวจประเมิน รวมถึงเอกสารข้อมูลที่ต้องนำส่งก่อนการตรวจ
- การเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอในช่วงการตรวจประเมิน
- ประเด็นสำคัญในการพิจารณา

รายชื่อส่วนราชการที่ตรวจ Certified FL V.2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

กรม 22 แห่ง

- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
- กองทัพอากาศ
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- กรมอุตุนิยมวิทยา
- กรมที่ดิน
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กรมกิจการเด็กและเยาวชน
- กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- กรมอนามัย
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- กรมคุมประพฤติ
- กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- กรมทางหลวง
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

จังหวัด 11 แห่ง

- จังหวัดกาญจนบุรี
- จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- จังหวัดสมุทรสาคร
- จังหวัดสมุทรปราการ
- จังหวัดแพร่
- จังหวัดตราด
- จังหวัดตรัง
- จังหวัดสงขลา
- จังหวัดศรีสะเกษ
- จังหวัดอำนาจเจริญ
- จังหวัดสุรินทร์

จากพื้นฐาน (FL) สู่รางวัล PMQA

คะแนน

250



Certified FL Version 1.0

A D R

- เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามเกณฑ์เพียงบางส่วน
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติในขั้นเริ่มต้น
- เห็นผลลัพธ์ในขั้นเริ่มต้น

275



Certified FL Version 2.0

A D L I/R

- เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามเกณฑ์เป็นส่วนใหญ่
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานในขั้นเริ่มต้น
- เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ
- เริ่มมีการเชื่องโยงในระดับเริ่มต้น
- มีผลลัพธ์ในบางเรื่องที่สำคัญ

300



รางวัล PMQA รายหมวด

A D L I

- มีแนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมเกือบครบถ้วนทุกประเด็น
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติเป็นอย่างดี แม้ว่าอาจแตกต่างกันบ้างในบางพื้นที่หรือหน่วยงาน
- มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มใช้ผลจากการเรียนรู้ระดับองค์การไปปรับปรุงให้ดีขึ้นผลลัพธ์ในขั้นเริ่มต้น
- เริ่มมีความสอดคล้องไปแนวทางเดียวกัน
- มีผลลัพธ์ที่ดีและมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบในบางเรื่อง

400



รางวัล PMQA ระดับดีเด่น

A D L I

- มีแนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมประเด็นตามเกณฑ์ แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิผลที่ชัดเจน
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ
- มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ระดับองค์การ
- มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์การ
- มีผลลัพธ์ที่ดีเกือบทุกเรื่อง
- มีผลลัพธ์ดีในบางเรื่องเมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียง

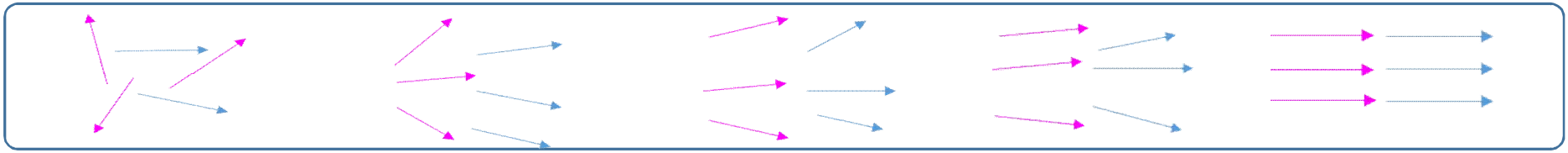
650



รางวัล PMQA ระดับดีเลิศ

A D L I

- มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม
- มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อน
- มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริงและมีการการวิเคราะห์ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม
- มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์การเป็นอย่างดี
- มีผลลัพธ์ที่ดีเกือบทุกเรื่อง
- มีผลลัพธ์ดีเป็นส่วนใหญ่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียง



จากพื้นฐาน (FL) สู่รางวัล PMQA

หมวด 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

- ผู้บริหารชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ
- การขับเคลื่อนผลักดันให้องค์การมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- การแปลงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามตาม การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป และการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการในระยะยาว
- การค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน และการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ และสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- การจัดการและเพิ่มสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ ซอฟแวร์ และฮาร์แวร์ที่จำเป็นมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน

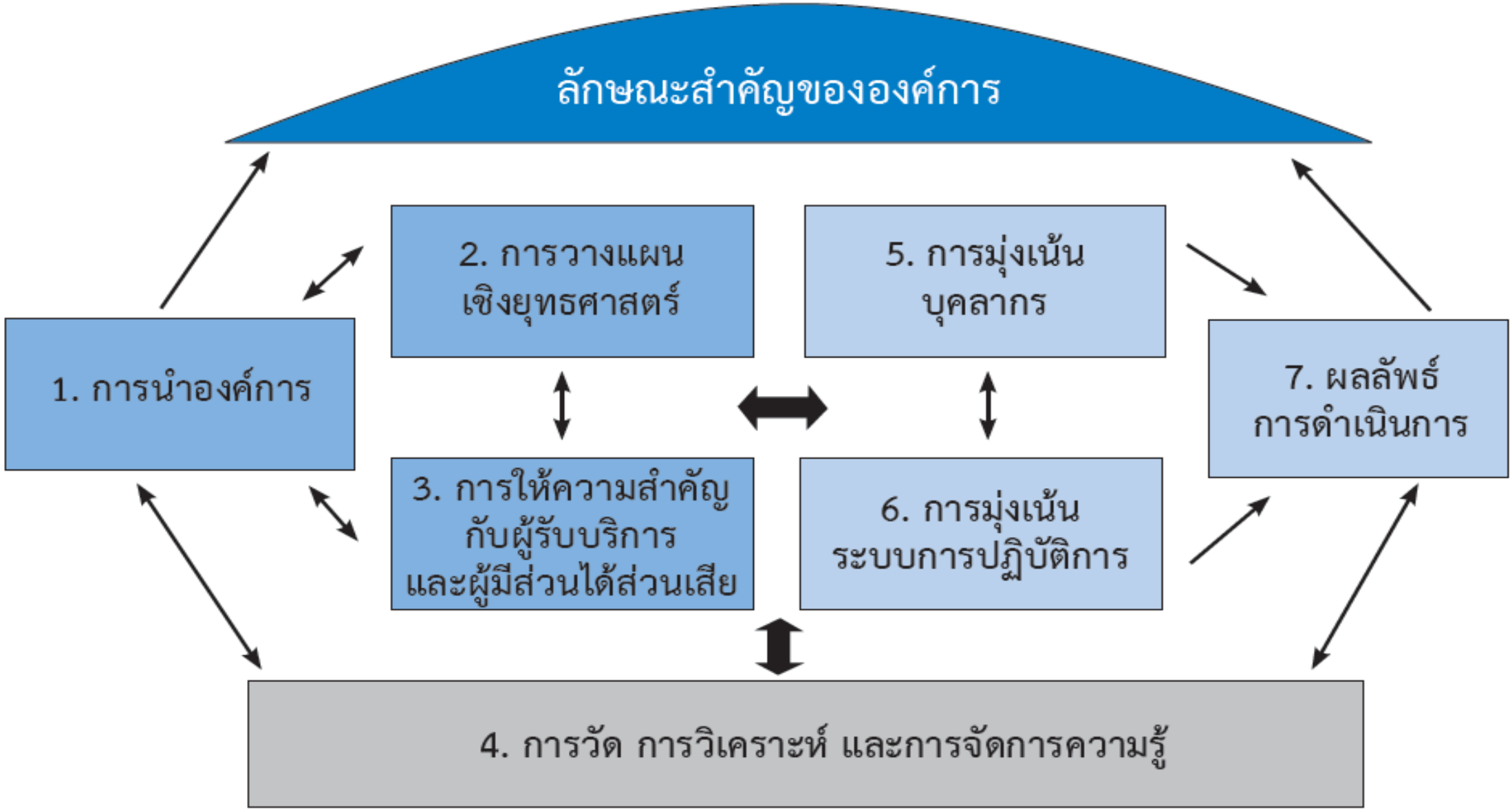
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- การสร้างสภาพแวดล้อมและความผูกพันของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
- การพัฒนาบุคลากรภายในองค์การ รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติ

- การออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
- การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- โอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558



PMQA – FL Ver. 02

1 เกณฑ์การให้คะแนน *เทียบจากเกณฑ์รางวัล PMQA 1,000 คะแนน*	275 คะแนน
2 แนวทางการประเมิน	ADLI/R *(เน้น early result)*
3 โครงสร้างคำถาม (จำนวนรหัส)	31 รหัส
4 แนวคิดดำเนินการ (Concept)	3 Concept เดิม *เน้น Change Management + Innovation*



แนวคิดการดำเนินงาน (Concept)

1) **ความเป็นระบบ (Systematic)** คือ ความเป็นระบบของกระบวนการต่าง ๆ ของส่วนราชการ ที่จะทำให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการไปได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์การ

2) **ความยั่งยืน (Sustainable)** คือ การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น มุ่งเน้นในการนำกระบวนการ ที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนราชการ

3) **การวัดผลได้ (Measurable)** คือ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตาม และประเมิน ผลการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งใช้ในการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ส่วนราชการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4) **การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)** คือ การดำเนินการ
เพื่อตอบสนองต่อ ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การหาเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ หลังจาก มีการเปลี่ยนแปลง และบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยสามารถ
สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

5) **นวัตกรรม (Innovation)** คือ การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการและการปฏิบัติการ รวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางการจัดการ

A	Approach	มีกระบวนการหรือระบบต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และทำอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับกิจกรรมในหัวข้อที่ประเมิน
D	Deployment	กระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจ ยอมรับ และมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรมในกิจกรรมด้านนี้
L	Learning	มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบของกิจกรรมด้านนี้ และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ ระบบให้ดีขึ้น
I	Integration	กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านนี้สอดรับ สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์การที่ระบุไว้ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
R	Early Results	ระดับการพัฒนาของส่วนราชการโดยเฉลี่ยเป็นระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล

กำหนดการตรวจประเมิน

09.00 – 09.15 น. **(13.00 – 13.15 น.)**	ผู้ตรวจกล่าวชี้แจงแนวทางการตรวจรับรองฯ
09.15 – 09.45 น. **(13.15 – 13.45 น.)**	ส่วนราชการนำเสนอผลลัพธ์ของการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2
09.45 – 11.30 **(13.45 – 15.30 น.)**	ตรวจประเมินหมวด 1 - 7
11.30 – 12.00 **(15.30 – 16.00 น.)**	ผู้ตรวจสรุปผลเบื้องต้นและให้ข้อแนะนำในการพัฒนาองค์การ

เอกสารที่ส่วนราชการต้องนำส่งก่อนการตรวจประเมิน

ส่งภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2559

- ลักษณะสำคัญขององค์การ
- โปรแกรมประเมินตนเอง (Self Certified FL)

ส่งก่อนตรวจรับรองฯ 1 สัปดาห์

- PowerPoint นำเสนอผลลัพธ์ของการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ

แนวทางการตอบโปรแกรม Self Certified FL

LD 1 วิสัยทัศน์ และค่านิยม

	ประเด็นพิจารณา	การดำเนินการ
A	**แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว**	ผู้บริหารร่วมกันกำหนดทบทวนทิศทางขององค์การเป็นประจำระหว่างกระบวนการวางแผนหรือทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอย่างสมดุลและโปร่งใส ร่วมกับการ SWOT analysis อย่างรอบด้าน โดยใช้ข้อมูล MAGDATA ที่ได้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เช่น ข้อมูลแนวโน้มด้านการปศุสัตว์ที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ความต้องการผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความสมดุล ของความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่ม เป็นต้น

ขอขอบคุณกรมปศุสัตว์สำหรับข้อมูลตัวอย่างนี้

แนวทางการตอบโปรแกรม Self Certified FL

LD 1 วิสัยทัศน์ และค่านิยม

	ประเด็นพิจารณา	การดำเนินการ
D	**ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	ปี 2555 ผู้บริหารและคณะทำงานด้านยุทธศาสตร์ ร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจัดทำ แผนแม่บทด้านการปศุสัตว์ไทย พ.ศ. 2556-2562 ภายใต้วิสัยทัศน์ "การปศุสัตว์ไทยยั่งยืน ก้าวไกลในตลาดโลก" เพื่อเป็นทิศทางการพัฒนาการปศุสัตว์ของประเทศร่วมกันในระยะ 10 ปี โดยแบ่งวิสัยทัศน์เป็นสองช่วงคือ 5 ปีแรก "เป็นองค์กรชั้นนำ พัฒนาการปศุสัตว์สู่อาเซียนและตลาดโลก" เนื่องจากเห็นโอกาสใหม่ที่มีศักยภาพด้านการปศุสัตว์ของอำเซียน และ 5 ปีหลัง "เป็นองค์กรนำขับเคลื่อนการปศุสัตว์ไทยยังยืนในตลาดโลก " เพื่อความชัดเจน สามารถตรวจสอบและวัดความสำเร็จได้

ขอขอบคุณกรมปศุสัตว์สำหรับข้อมูลตัวอย่างนี้

แนวทางการตอบโปรแกรม Self Certified FL

LD 1 วิสัยทัศน์ และค่านิยม

	ประเด็นพิจารณา	การดำเนินการ
D	**ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ**	ผู้บริหารทุกคนเป็นผู้สื่อสารทิศทางองค์การไปยังบุคลากรและเครือข่ายภายใต้ความรับผิดชอบทุกๆ คนภายในหน่วยงาน ผู้เกี่ยวข้องภายนอกหน่วยงานด้วยตนเอง เพื่อให้รับรู้ เข้าใจ นำไปปฏิบัติและให้ความร่วมมืออย่างทั่วถึง ด้วยระบบการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง ซึ่งมีวิธีการและช่องทางที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารและมอบนโยบายการปศุสัตว์ของประเทศ แนวทางการปฏิบัติงานประจำปี ไปยังบุคลากรผ่านการประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำปี และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเวปไซต์ เป็นต้น การสื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่าน Social media สื่อสาธารณะ การพบปะเยี่ยมเยียนโดยตรง และเครือข่ายกรมปศุสัตว์ เป็นต้น

ขอขอบคุณกรมปศุสัตว์สำหรับข้อมูลตัวอย่างนี้

แนวทางการตอบโปรแกรม Self Certified FL

LD 1 วิสัยทัศน์ และค่านิยม

	ประเด็นพิจารณา	การดำเนินการ
R/I	**บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม**	ผู้บริหารแต่ละคนปฏิบัติตนตามค่านิยม I2SMART เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี ร่วมกับส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามค่านิยมผ่านเครื่องมือและกลไกต่างๆอย่างบูรณาการ เช่น การอบรม TRIZ ร่วมกับการกำหนดตัวชี้วัด “นวัตกรรม” การปรับปรุงกระบวนงานและการจัดการความรู้ ไว้ใน IPA ปี 2558 การขับเคลื่อนองค์การด้วยเป้าหมายร่วมที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดการบูรณาการ และมุ่งไปทิศทางเดียวกัน การใช้มาตรฐานเป็นเครื่องมือการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นมาตรฐาน และมีความเป็นมืออาชีพ ให้ความสำคัญที่ผลลัพธ์เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติได้อย่างคล่องตัว การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มาตรการและกลไกดังกล่าว จะถูกวัดความสำเร็จผ่านตัวชี้วัดตามระบบ PSA, IPA, PMS อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ

ขอขอบคุณกรมปศุสัตว์สำหรับข้อมูลตัวอย่างนี้

แนวทางการนำเสนอของส่วนราชการ ณ วันตรวจรับรองฯ

- หมวด 1 บทบาทของผู้บริหารในการเป็นผู้ขับเคลื่อนและชี้นำองค์การเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และการเป็นองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

- หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีคุณภาพโดยนำข้อมูลต่างๆ มาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์กับเป้าหมายความสำเร็จที่ส่วนราชการต้องการบรรลุ โดยยกตัวอย่างแผนงานโครงการที่ไปตอบโจทย์ดังกล่าว

- หมวด 3 การนำผลจากการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

- หมวด 4 ตัวอย่างผลลัพธ์ของการนำข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ ไปใช้ในการตัดสินใจในด้านต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการ การตัดสินใจอย่างทันท่วงทีในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น นวัตกรรมที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

- หมวด 5 ขีดความสามารถของบุคลากรที่รองรับการทำงานในปัจจุบัน และอนาคต

- หมวด 6 ความสำเร็จของการปรับปรุงที่เป็นรูปธรรม เช่น การปรับปรุงระบบงาน การพัฒนานวัตกรรมที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(4) สินทรัพย์

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(6) โครงสร้างองค์กร

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาวการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์การ

มุ่งเน้นวิธีการที่ผู้บริหารชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ และขับเคลื่อนผลักดันให้องค์การมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคม

LD1 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

LD2 : ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

LD3 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

LD4 : ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

LD5 : ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

ประเด็นการพิจารณา หมวด 1

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
LD 1	วิสัยทัศน์ และค่านิยม	ขั้นตอนในการจัดทำวิสัยทัศน์และค่านิยมอย่างชัดเจน
		ช่องทางการสื่อสารไปยังบุคลากร และผู้รับบริการทุกกลุ่ม (ตามลักษณะสำคัญองค์การ)
		บุคลากรมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์และค่านิยมที่มีการสื่อสาร
		การกำหนดแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติตามค่านิยมมีความชัดเจน และมีการนำไปปฏิบัติ
		การประเมินผลที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการปฏิบัติตามค่านิยม
LD 2	หลักธรรมาภิบาล	แนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่เหมาะสม
		การกำหนดตัวชี้วัดตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วน
		การติดตามวัดผลว่าบุคลากรมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล (การติดตามผลตัวชี้วัด)
LD 3	การสร้างความยั่งยืน	การดำเนินการที่ส่งเสริมการบรรลุเป้าหมาย (พันธกิจ)
		การดำเนินการที่ส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
		การดำเนินการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์การ และบุคคล
		ความพร้อมในการบรรลุยุทธศาสตร์
		ความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ประเด็นการพิจารณา หมวด 1

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
LD 4	**การกำกับองค์การที่ดี**	นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (แนวทาง มาตรการ โครงการ ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ) สะท้อน ***(ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ)***
		การทบทวนและวัดผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
		บุคลากรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
		มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
		ผู้รับบริการ มีความเชื่อถือในภาพลักษณ์และการดำเนินงานของส่วนราชการ
LD 5	**ผลกระทบต่อสังคม**	แนวทางการวิเคราะห์และจัดการผลกระทบทางสังคมชัดเจน
		การประเมินและจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคมในโครงการต่างๆ ตามแผนยุทธศาสตร์
		การติดตามผลการดำเนินงาน หลังจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

SP1 : ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

SP2 : ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

SP3 : ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

SP4 : ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์

ประเด็นการพิจารณา หมวด 2

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
SP 1	**การวางแผนยุทธศาสตร์**	ขั้นตอนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ
		มีการนำความต้องการ ของผู้รับบริการ มาใช้ในการวางแผนด้วย
		มีการนำประเด็น การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มาใช้ในการวางแผนด้วย
SP 2	**ข้อมูลและสารสนเทศ**	รายการข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญที่นำมาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์
		วิธีการที่ใช้ในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้น
		เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความต้องการผู้รับบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลง ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
SP 3	**แผนปฏิบัติการ**	ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการหรือแผนปฏิบัติการ
		แนวทางในการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ
		การสื่อสาร แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
		การประเมินความพร้อมของทรัพยากร โดยการ วิเคราะห์ความเสี่ยง ของโครงการต่างๆในแผนปฏิบัติการ
SP 4	**การกำกับและติดตาม**	การติดตาม ความสำเร็จ และความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ
		การถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับส่วนราชการสู่ระดับบุคคล
		การดำเนินการ จากผลการติดตาม

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของของส่วนราชการ เพื่อความสำเร็จระยะยาว รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1 : ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

CS2 : ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS3 : ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4 : ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS5 : ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

ประเด็นการพิจารณา หมวด 3

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
CS 1	**ความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	วิธีการที่ใช้ในการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
		ข้อมูลและสารสนเทศ ความต้องการ และความคาดหวัง
		การนำข้อมูลความต้องการ ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์
		การนำข้อมูลก่อนต้องการไปใช้ในการออกแบบผลผลิตและบริการ และกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
CS 2	**ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	แนวทางอย่างเป็นระบบในการสำรวจความพึงพอใจ
		แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
		การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ
		การนำผลการวิเคราะห์ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง
CS 3	**ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	มีแนวทาง ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		มีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ความไม่พึงพอใจ
		มีการวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุของความไม่พึงพอใจและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง
		การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการพิจารณา หมวด 3

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
CS 4	**ความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	แนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความสัมพันธ์
		การคัดเลือก ผู้รับบริการที่สำคัญ ที่จะมีการสร้างความสัมพันธ์
		การดำเนินกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ ในรูปแบบต่างๆ
		การวัดผล การสร้างความสัมพันธ์
CS 5	**ข้อร้องเรียน**	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล
		การรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนเพื่อทำการวิเคราะห์ หาสาเหตุที่สำคัญ
		การนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

IT1 : ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

IT2 : ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

IT3 : ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

IT4 : ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

ประเด็นการพิจารณา หมวด 4

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
IT 1	**การเลือกรวบรวม**	รายการตัวชี้วัดที่สำคัญของส่วนราชการที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของส่วนราชการ
		แนวทางในการรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่สำคัญ
		ตัวชี้วัดที่สำคัญมีความสอดคล้อง ไปในทางเดียวกัน
IT 2	**การวิเคราะห์ทบทวน**	แนวทางในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ
		การติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
		การปรับปรุงกระบวนการทำงานจากผลการวิเคราะห์
		การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน
IT 3	**การจัดการความรู้**	แนวทางการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ
		แสดงให้เห็นถึงองค์ความรู้ที่จำเป็นของส่วนราชการ
		แผนการจัดการความรู้
		การติดตามความสำเร็จของการจัดการความรู้ตามแผน
		การนำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์
IT 4	**คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**	แนวทางการดูแลข้อมูลและสารสนเทศให้มีความถูกต้อง ครอบคลุม ทันสมัย และปลอดภัย
		การประเมินความสะดวกในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์การ รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์การ

HR1 : ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

HR2 : ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว

HR3 : ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรมีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

HR4 : ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นการพิจารณา หมวด 5

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
HR 1	**แผนทรัพยากรบุคคล**	การจัดทำแผนทรัพยากรบุคคล ตาม HR scorecard
		การดำเนินการตามแผนทรัพยากรบุคคล
		การติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จ
HR 2	**สภาพแวดล้อม**	การกำหนดปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
		การจัดทำแผนปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน
		การดำเนินการและติดตามผลการปรับปรุง
HR 3	**ความผูกพัน**	การกำหนดปัจจัยความผูกพัน
		การจัดทำแผนการสร้างความผูกพันของบุคลากร
		การดำเนินการตามแผนการสร้างความผูกพัน
		การติดตามและประเมินผลการสร้างความผูกพันตามแผน
HR 4	**การพัฒนาบุคลากร**	การวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องความต้องการขององค์การ
		แผนการพัฒนาบุคลากร
		การประเมินประสิทธิผลของการพัฒนา

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

PM1 : ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด

PM2 : ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

PM3 : ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

PM4 : ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

PM5 : ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

ประเด็นการพิจารณา หมวด 6

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
PM 1	**การออกแบบกระบวนการ**	รายการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน
		กระบวนการที่สำคัญ สอดคล้องตามพันธกิจ (หน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการ)
		ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ
		ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
		ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ ครอบคลุมถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		รายละเอียดของกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลา เป้าหมายกระบวนการ มีความสอดคล้องตามข้อกำหนดที่สำคัญ (สุ่มกระบวนการ)
PM 2	**ทบทวนและติดตามตัวชี้วัด**	การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ
		การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง
		การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อใช้ติดตามผลการดำเนินงาน
PM 3	**การปรับปรุงกระบวนการ**	ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ จากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ (PM 2)
		ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ จากข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (CS 1, CS 2, CS 3, CS 5)

ประเด็นการพิจารณา หมวด 6

รหัส	หัวข้อหลัก	ประเด็นพิจารณา
PM 4	ความพร้อมต่อภัยพิบัติ	การวิเคราะห์ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น
		การจัดทำแผนรับมือจากภัยพิบัติต่างๆ เพื่อลดความเสียหายจากเหตุการณ์
		การจัดทำแผนความต่อเนื่องในกระบวนการที่สำคัญ หากได้รับผลกระทบจากเหตุภัยพิบัติ
		การฝึกซ้อม ทบทวน และประเมินประสิทธิผลของแผนรับมือจากภัยพิบัติ และแผนความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน
PM 5	นวัตกรรม	การสร้างบรรยากาศในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดใหม่ และนวัตกรรม
		มีผลงานนวัตกรรมที่เป็นการเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีขึ้น (แสดงตัวอย่างโครงการนวัตกรรมด้านการบริการ)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

RM 2 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ

RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)

RM 7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

RM9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ

RM10 ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	65	70	75	80	85

คำอธิบาย เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	65	70	75	80	85

คำอธิบาย เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	65	70	75	80	85

คำอธิบาย

- เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสีย
- ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามหลักสถิติตามระเบียบวิธีวิจัย
- การสำรวจความพึงพอใจควรครอบคลุม ผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	60	70	80	90	100

คำอธิบาย

- วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการบริหารทรัพยากรที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยพิจารณาจากร้อยละค่าเฉลี่ยจากผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติได้จริงตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรม ของส่วนราชการเปรียบเทียบกับแผนงาน/ โครงการของกิจกรรมทั้งหมด
- แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลควรมีการกำหนดเป้าหมายที่สะท้อนถึงผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงานที่ชัดเจน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร	60	70	80	90	100

คำอธิบาย

- วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนสร้างความผูกพันที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยพิจารณาจากร้อยละค่าเฉลี่ยจากผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติได้จริงตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรม ของส่วนราชการเปรียบเทียบกับแผนงาน/ โครงการของกิจกรรมทั้งหมด
- แผนสร้างความผูกพันของบุคลากร ควรมีการกำหนดเป้าหมายที่สะท้อนถึงผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงานที่ชัดเจน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)	1	2	3	4	5

คำอธิบาย เป็นการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งใช้ผลประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

ระดับ	คะแนน	นิยาม
1	0-19.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานต่ำมาก
2	20-39.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานต่ำ
3	40-59.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานปานกลาง
4	60-79.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานสูง
5	80-100 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานสูงมาก

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	65	70	75	80	85

คำอธิบาย

- เป็นการประเมินผลการนำองค์การของผู้บริหาร โดยสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรของส่วนราชการที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
- ประเด็นการวัดการนำองค์การของผู้บริหาร ต้องครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้ 3) การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ 4) การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์การ และ 5) การเป็นตัวอย่างที่ดี (role model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ (เช่น สอดคล้องกับค่านิยม ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ เป็นต้น)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม	80	85	90	95	100

คำอธิบาย วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของส่วนราชการเทียบกับวงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการได้รับ

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ	65	70	75	80	85

คำอธิบาย วัดผลสำเร็จของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 10 ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้	80	85	90	95	100

คำอธิบาย

- แผนการจัดการความรู้ หมายถึง แผนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและเข้าถึงง่าย การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นต้น
- ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานบริการหรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ทำให้องค์ความรู้ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ
- ส่วนราชการเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในประเด็นยุทธศาสตร์ อย่างน้อยประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 องค์ความรู้ มาจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ พร้อมระบุตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ตลอดจนระบุ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ และนำแผนการจัดการความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป





กิตติพัทธ์ จิรวัสวงศ์

kitjirawas@yahoo.com / FB: Kittipat Jirawaswong
MB: 091-4424450

ภาคผนวก

หมวด 1 การนำองค์การ



LD1

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว
D	• ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • **ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ**
R/I	• บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม • **ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้** • ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

LD2 ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการของผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
D	• **<u>ผู้บริหารของส่วนราชการให้นโยบาย สร้างบรรยากาศ กำหนดแนวทาง กำกับติดตาม แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี</u>** • ผู้บริหารกำหนดและติดตามตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
R/I	• ทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม พฤติกรรมที่มีจริยธรรมควรมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งผู้ส่งมอบและชุมชนของส่วนราชการ • **<u>บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ</u>** • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลขององค์การ

LD3 **ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• <u>มีแนวทางและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การออกแบบหรือทบทวนระบบงานและรูปแบบการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง การทบทวนผลการดำเนินงาน การสื่อสารที่ชัดเจน และการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น</u>
D	• ผู้บริหารและส่วนราชการดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรมในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ
R/I	• <u>ส่วนราชการมีความพร้อมที่จะตอบสนองความจำเป็นในการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต</u> • ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงานขององค์การสามารถแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา • ส่วนราชการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์การและระดับบุคคล

LD4 **ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้าน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
D/L	• มีการดำเนินการตามวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี • **<u>มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี</u>**
R/I	• บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง • **<u>มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และมีธรรมาภิบาล</u>** • มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีความเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม และมีภาพลักษณ์ที่ดี

LD5

ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการคำนึงถึงผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจ วิเคราะห์และประเมินถึงระดับความรุนแรงและกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น • **<u>มีการกำหนดมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ ตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น</u>**
D	• มีการดำเนินการตามมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ • มีการกำหนดและติดตามตัววัด หรือตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเตรียมการเชิงรุก และจัดการกับผลกระทบเกิดขึ้น
R/I	• **<u>มีความเชื่อมโยงไปสู่การดำเนินการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้น หรือเชื่อมโยงการนำมาใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์</u>** • ลดความเสียหาย ความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

SP1

ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แนวทางและวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ • **<u>กระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์</u>**
D	• มีการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ตามแนวทาง วิธีการและกระบวนการที่กำหนดไว้
R/I	• **<u>แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</u>** • แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

SP2

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แสดงวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม และเหมาะสมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ • รายการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนที่กำหนดรายละเอียด กรอบระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน • **แสดงแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์**
D	• การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ • สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น
R/I	• **แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงาน โครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้** **- ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์** **- วิสัยทัศน์และพันธกิจ** **- โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ** **- ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** **- สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์**

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

SP3

ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการกำหนดแผนงานกรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน
D	• ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ระบุรายละเอียดของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่มีความชัดเจน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ • **<u>มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</u>** • หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ
R/I	• แผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ • **<u>แผนปฏิบัติการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่</u>** • แผนปฏิบัติการมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้

SP4

ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>ส่วนราชการมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ</u>** • ส่วนราชการมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตาม และประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
D	• ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล • ส่วนราชการมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ
R/I	• ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา • **<u>ส่วนราชการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม</u>** • มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมกับตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
D	• <u>มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</u> • มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I	• <u>มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</u>

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS2 **ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
D	• มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย • มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • <u>มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหา เพื่อนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ</u>
R/I	• <u>นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</u>

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS3

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ผ่านวิธีการต่างๆ อาทิเช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดข้อง ปัญหาอุปสรรคจาการดำเนินงาน เป็นต้น
D	• มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • **<u>มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต</u>**
R/I	• **<u>นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</u>**

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4

ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสารสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ • **<u>มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>**
D	• มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I	• ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น • ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ • **<u>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ</u>**

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS5 **ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
D/L	• **<u>รวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล</u>**
R/I	• ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล • **<u>ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ</u>** • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

IT1 **ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แสดงวิธีการเลือก รวบรวม ตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้า และผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ
D	• **<u>แสดงตัววัดที่สำคัญของส่วนราชการที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ</u>** • รวบรวม ติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการโดยรวม
R/I	• การแสดงให้เห็นถึงระบบการวัดผลที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการ เพื่อใช้ติดตามผลที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ • **<u>ข้อมูลมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u>**

IT2

ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>แสดงระบบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</u>**
D	• มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ • นำผลของการทบทวนไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงองค์การ
R/I	• เกิดการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี • **<u>แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและนำไปสู่การสร้างโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ</u>** • เชื่อมโยงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ไปสู่การจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

IT3 **ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>แนวทางและวิธีการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ</u>** • แนวทางการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
D/L	• มีการแบ่งปันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ • มีการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปถ่ายทอดและขยายผล
R/I	• **<u>แสดงถึงการมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงการพัฒนากระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>** • เกิดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

IT4

ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย</u>** • แนวทางในการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย
D/L	• **<u>แสดงฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ส่วนราชการได้พัฒนาให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย</u>** • แสดงระบบการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
R/I	• ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

HR1

ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>แสดงแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์</u>**
D	• **<u>แสดงการดำเนินการตามแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์</u>** • มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน
R/I	• **<u>มีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีระบบงานและสมรรถนะที่สอดคล้องและนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ</u>**

HR2 ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร
D	• มีการสำรวจปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อประเมินและจัดทำแผนงานและแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ • **<u>แสดงผลของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร</u>**
R/I	• **<u>องค์การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสม</u>** • แสดงให้เห็นว่าการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของบุคลากร

HR3

ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรมีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีแนวทางวิธีการในการค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร • **<u>แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์และสร้างความผูกพันของบุคลากร ในแต่ละกลุ่มบุคลากร</u>**
D	• แสดงผลของการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในส่วนราชการ • มีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มในการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ
R/I	• **<u>แสดงให้เห็นว่าการผลจากการสร้างความผูกพันช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลและเต็มความสามารถ</u>** • บุคลากรมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ • มีการเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานขององค์การและความสำเร็จของส่วนราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

HR 4

ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• <u>มีการวิเคราะห์ความต้องการขององค์การในด้านศักยภาพของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรรองรับความต้องการขององค์การในปัจจุบันและอนาคต</u> • แสดงแนวทางและวิธีการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ • แสดงแนวทางและวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
D/L	• มีการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรแต่ละกลุ่ม • การนำผลของการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
R/I	• การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ • <u>บุคลากรมีศักยภาพ สามารถรองรับความต้องการขององค์การและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต</u>

PM1 **ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการกำหนดผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ • แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ • **มีแนวทางและวิธีการในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ**
D/R/I	• มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ • การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ • **แสดงให้เห็นว่าการออกแบบมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดย มีการลดรอบระยะเวลา การลดต้นทุน สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

PM2

ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สอดคล้องกับผลผลิต การบริการ และกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ • มีระบบในการควบคุมและติดตามกระบวนการ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
D/L	• การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ • มีการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ • **<u>การทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ</u>**
R/I	• **<u>แสดงความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ</u>**

PM3 **ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ**

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และการสูญเสียของกระบวนการ</u>**
D/L	• มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ • โครงการ/กิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)
R/I	• แสดงให้เห็นผลการดำเนินการของกระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยมีการรวบรวมสารสนเทศของกระบวนการอย่างเป็นระบบ • นำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ • **<u>แสดงให้เห็นถึงการลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ</u>**

PM4

ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• มีการประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญขององค์การ • แสดงแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
D/L	• การสื่อสารและซักซ้อมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ • **มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ**
R/I	• **แสดงให้เห็นความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ**

PM5

ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	• **<u>แสดงแนวทางและวิธีการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในส่วนราชการ</u>**
D	• การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน
R/I	• **<u>เกิดนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริการและการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ</u>** • นวัตกรรมที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการและการปฏิบัติงาน

สอบถามเพิ่มเติม

- โทร 02 – 3569999 ต่อ 9947, 8916, 8804
- Email: pmqa@opdc.go.th

