**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) เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญ |

| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **หมวด 1 การนำองค์การ** | | |  |  |  |  |  |  |
| **1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ** | **ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม** | |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **วิสัยทัศน์และค่านิยม**  - ผู้บริหารของส่วนราชมีส่วนร่วมในการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม  - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ โดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม**  **ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม**  - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใส และความมีจริยธรรม  - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม |  |  |  |  |  |  |
| **ข. การสื่อสาร** | |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **การสื่อสาร**  - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ พันธมิตรและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม  - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญอย่างมีประสิทธิผล  - ผู้บริหารของส่วนราชการให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อกระตุ้นให้เกิดผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ** | |  |  |  |  |  |  |
| **4** | **การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ**  - ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดทิศทาง  และสร้างสภาพแวดล้อมของส่วนราชการที่มุ่งเน้นการดำเนินการสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต  - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้  • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ  และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล  • สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรให้คำนึงถึงผู้รับบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา  • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม  การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ความคล่องตัวขององค์การ และโอกาสคุ้มเสี่ยง  • การมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของ ส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง**  - ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดแนวทางการ กลไกในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และส่งเสริมนวัตกรรม  - ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ  และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ  - การสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของ ส่วนราชการ ผู้บริหาร และบุคลากร ต่อการดำเนินการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งดีและไม่ดี ขององค์การ |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม** | **ก. การกำกับดูแลองค์การ** | |  |  |  |  |  |  |
| **6** | **ระบบการกำกับดูแลองค์การ**  - ส่วนราชการดำเนินการในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับที่สำคัญ ต่อไปนี้  • ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ  • ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ  • การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  • ความรับผิดชอบต่อการนำองค์การของผู้บริหาร  • ความรับผิดชอบต่อการวางแผนยุทธศาสตร์ |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **การประเมินผลการดำเนินการ**  - ส่วนราชการมีการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการรวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ  - ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์การใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์การ |  |  |  |  |  |  |
| **ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม** | |  |  |  |  |  |  |
| **8** | **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ**  - ส่วนราชการดำเนินการในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม  ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน  ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต  - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการ ห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล  - ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด  และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า  - ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ  ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของตน |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **9** | **การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม**  - ส่วนราชการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม  - ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัด ที่สำคัญ ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้ มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม  - ส่วนราชการมีวิธีการกำกับดูแลและดำเนินการ ในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม |  |  |  |  |  |  |
|  | **ค. การสร้างคุณูปการต่อสังคม** | |  |  |  |  |  |  |
| **10** | **ความผาสุกของสังคม**  - ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม  และเศรษฐกิจ |  |  |  |  |  |  |
| **11** | **การสนับสนุนชุมชน**  - ส่วนราชการมีการพิจารณาถึงประโยชน์สุขและผลประโยชน์ต่อการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ  โดยอาจจะกำหนดกิจกรรมในยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติงานขององค์การ  - ส่วนราชการมีการกำหนดชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ และมีการกำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง ต่อชุมชน ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ  - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วม ในการดำเนินการดังกล่าว |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **Average Category 1** | | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** | | |  |  |  |  |  |  |
| **2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์** | **ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์** | |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์**  - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์  มีการกำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ  - มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและ ระยะยาว และมีวิธีการในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับ กรอบเวลาดังกล่าว  - กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นในการริเริ่มเปลี่ยนแปลง |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **นวัตกรรม**  - ส่วนราชการมีวิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่สร้างสภาพแวดล้อมในการกระตุ้นการสร้างนวัตกรรมและมีการบูรณาการนวัตกรรม  - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์  - มีโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้  • ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์  • ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคต  • จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ  • ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ  • ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์การ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | | **No.** | | **Question** | | **Score** | | | | | | | | | | | |
| **0** | | **1** | | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | |
|  | | **4** | | **ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ  - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการใด  จะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือ การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพ  - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์** | | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **5** | | **วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ**  - ส่วนราชการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการระบุกรอบเวลา ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว และมีการกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์เหล่านั้น  - ส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ  ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ  และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร  และได้วางแผนการปฏิบัติการไว้ | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **6** | | **การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**  - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้  • ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์  และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์  • ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ  • การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของ ส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่  • สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทาย ในระยะสั้นและระยะยาว  • สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **Average** | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| **Category/Item** | | **No.** | | **Question** | | **Score** | | | | | | | | | | | |
| **0** | | **1** | | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | |
| **2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ** | | **ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ** | | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **7** | | **การจัดทำแผนปฏิบัติการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว และแผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **8** | | **การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือ ที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ  - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ จะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **9** | | **การจัดสรรทรัพยากร**  - ส่วนราชการมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ  มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน  - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้ เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ  - ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **10** | | **แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์ เป็นไปได้**  - แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สนับสนุนการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว  - แผนกลยุทธ์ดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบ ต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้าน ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **11** | **ตัววัดผลการดำเนินการ**  - ส่วนราชการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ  - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบ การวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมให้ ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน |  |  |  |  |  |  |
|  | **12** | **การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**  - ส่วนราชการได้คาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11)  - ส่วนราชการมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้  กับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบของส่วนราชการ  - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินหากพบว่าผลการดำเนินการมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้ |  |  |  |  |  |  |
|  | **ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** | |  |  |  |  |  |  |
|  | **13** | **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**  - ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน  ส่วนราชการมีวิธีการปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **Average Category 2** | | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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  และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต  - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม |  |  |  |  |  |  |
|  | **4** | **ผลผลิตและการบริการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดความต้องการผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (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**  - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง หรือคู่เทียบ  - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือ การบริการที่คล้ายคลึงกัน 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** | | |  | | | | | |
| **หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** | | |  |  |  |  |  |  |
| **4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ** | **ก. การวัดผลการดำเนินการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **ตัววัดผลการดำเนินการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ  - ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีการติดตามตัววัด  - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม |  |  |  |  |  |  |
|  | **2** | **ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**  - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิผล และอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่แท้จริง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **3** | **ความคล่องตัวของการวัดผล**  - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ และสามารถเตรียมข้อมูลได้อย่างทันกาล |  |  |  |  |  |  |
|  | **ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ** | |  |  |  |  |  |  |
|  | **4** | **การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ และมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวน  - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุน การทบทวน และทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้  - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินผลสำเร็จของ ส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้า ในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการ  - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ ผลการทบทวนในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลง ในด้านความต้องการและความท้าทาย ในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่  - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **ผลการดำเนินการในอนาคต**  - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ ผลการดำเนินการในอนาคต  - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ  (ตามที่ดำเนินการในหมวด 2 เรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการ) ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น |  |  |  |  |  |  |
| **6** | **การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม**  - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ  (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม  - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ  - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับ ส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้** | **ก. ข้อมูล และสารสนเทศ** | |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**  - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล (ข้อมูลมีคุณภาพ)  - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลและสารสนเทศอื่น ๆ  เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลเหล่านั้นมีความแม่นยํา ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้และแพร่หลาย |  |  |  |  |  |  |
| **8** | **ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ**  - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย  ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมีวิธีในการประเมิน/ตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ส่วนราชการ มีความน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย |  |  |  |  |  |  |
| **ข. ความรู้ของส่วนราชการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **9** | **การจัดการความรู้**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการ  • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร  • ผสานและหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่  • ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ  • แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ  • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **10** | **วิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม**  - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยมจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดําเนินการที่ดี  - ส่วนราชการมีวิธีการในการแลกเปลี่ยนและนำวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยมไปสู่การปฏิบัติจริงในทุกๆ หน่วยงานทั่วทั้งองค์การ |  |  |  |  |  |  |
| **11** | **การเรียนรู้ระดับองค์การ**  - ส่วนราชการมีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถี การปฏิบัติงานของส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **Average Category 4** | | |  | | | | | |
| **หมวด 5 บุคลากร** | | |  |  |  |  |  |  |
| **5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร** | **ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร** | |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**  - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนที่ส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **บุคลากรใหม่**  - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และพิจารณาความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่  - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรใหม่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์การ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **3** | **การทำงานให้บรรลุผล**  - ส่วนราชการมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้  • งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ  • ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ  • ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ  • มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย |  |  |  |  |  |  |
| **4** | **การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร**  - ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาที่ผ่านมา  - ส่วนราชการมีวิธีการในการบริหารจัดการ  • การบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง  • การบริหารจัดการ และเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการเติบโตของบุคลากรในทุกช่วงเวลา  • การเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการทั้งเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ และระบบงาน  ในกรณีจำเป็น |  |  |  |  |  |  |
| **ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร** | |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **สภาพแวดล้อมการทำงาน**  - ส่วนราชการดำเนินการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น  - มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และเป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **6** | **นโยบายและสวัสดิการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการและนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร  ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภทและส่วนงาน รวมทั้งมีการจัดสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้บุคลากร |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **5.2 ความผูกพันของบุคลากร** | **ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร** | |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **องค์ประกอบของความผูกพัน**  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร |  |  |  |  |  |  |
| **8** | **การประเมินความผูกพัน**  - ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากร  มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยวิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร  - ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร |  |  |  |  |  |  |
| **9** | **ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุง ทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ของ ส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ข. วัฒนธรรมส่วนราชการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **10** | **การสร้างวัฒนธรรมองค์การ**  - ส่วนราชการมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร  - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน ที่ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร |  |  |  |  |  |  |
| **ค. การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากร และผู้บริหาร** | |  |  |  |  |  |  |
| **11** | **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**  - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากร  - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ  - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **12** | **ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา**  - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร  - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้  • พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว  • สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม  • สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม  • ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  ส่วนเสีย  • ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ  • ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้ และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |  |
| **13** | **ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา**  - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา รวมถึงผลลัพธ์ของการเรียนรู้และพัฒนาที่มี ความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันของบุคลากร  และความสำเร็จของส่วนราชการ  - ส่วนราชการมีวิธีการในการนำความเชื่อมโยงดังกล่าวมาสู่การกำหนดโอกาสการพัฒนาทั้งด้านความผูกพันของบุคลากร และระบบการเรียนและการพัฒนา |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **14** | **ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**  - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ อย่างมีประสิทธิผล  - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหาร  อย่างมีประสิทธิผล |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **Average Category 5** | | |  | | | | | |
| **หมวด 6 การปฏิบัติการ** | | |  |  |  |  |  |  |
| **6.1 กระบวนการทำงาน** | **ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **ประสิทธิผลของผลผลิต การบริการ  และกระบวนการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการวัด และประเมินผลข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ  และกระบวนการทำงาน |  |  |  |  |  |  |
|  | **2** | **แนวคิดในการออกแบบ**  - ส่วนราชการมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด  - ส่วนราชการมีวิธีการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ คุณค่าในสายตาของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ความเสี่ยง  และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณา ในผลผลิต การบริการ และกระบวนการเหล่านี้ |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ  และกระบวนการทำงาน**  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน  - มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ รวมระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ข. การจัดการกระบวนการ** | |  |  |  |  |  |  |
| **4** | **การนำกระบวนการไปปฏิบัติ**  - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ  - มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน  - ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **กระบวนการสนับสนุน**  - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ  - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ |  |  |  |  |  |  |
|  | **6** | **การปรับปรุงผลผลิต การบริการ  และกระบวนการ**  - ส่วนราชการมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ |  |  |  |  |  |  |
| **ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน** | |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **การจัดการเครือข่ายอุปทาน**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งเรื่องของการคัดลือกผู้ส่งมอบที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนและยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - ส่วนราชการมีวิธีการในการวัดและประเมินผล การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบ เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง  - ส่วนราชการมีวิธีการในการดำเนินการกับ ผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ง. การจัดการนวัตกรรม** | |  |  |  |  |  |  |
|  | **8** | **การจัดการนวัตกรรม**  - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการนวัตกรรม  - ส่วนราชการมีวิธีการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์  - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม  - ส่วนราชการมีวิธีการติดตามผลของโครงการ  และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสม  เพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ** | **ก. การควบคุมต้นทุน** | |  |  |  |  |  |  |
| **9** | **การควบคุมต้นทุน**  - ส่วนราชการมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ  - ส่วนราชการมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด  - ส่วนราชการมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ  - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **ข. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ** | |  |  |  |  |  |  |
|  | **10** | **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ**  - ส่วนราชการมีวิธีการในการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ สินทรัพย์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงระบบปฏิบัติการของ ส่วนราชการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัยและเป็นความลับ รวมไปถึงการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์  - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้  • การกระตุ้นให้ตระหนักรู้ถึงภัยคุกคาม  และไม่มั่นคงด้านข้อมูล และสินทรัพย์ รวมไปถึงภัยโจมตีทางไซเบอร์  • ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร และผู้ส่งมอบเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล และสินทรัพย์ที่สำคัญ รวมไปถึงภัยโจมตีทางไซเบอร์  • การกำหนด และลำดับความสำคัญในการป้องกัน ระวังภัยต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ  • การป้องกันระบบดังกล่าวจากเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น เหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ที่ตรวจพบ รวมไปถึงการตอบสนองและกู้คืนจากเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ |  |  |  |  |  |  |
|  | **11** | **ความปลอดภัย**  - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย  - ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Category/Item** | **No.** | **Question** | **Score** | | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **12** | **การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**  - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน  โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน  ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและการทำให้คืน สู่สภาพเดิม |  |  |  |  |  |  |
| **Average** | | |  | | | | | |
| **Average Category 6** | | |  | | | | | |