โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

การพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศด้วย PMQA

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หัวข้อ “การพัฒนาองค์การเข้าสู่การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ 2”

วันที่ 13 - 14 กรกฎาคม 2560

หัวข้อย่อย

- ที่มาและความสำคัญของการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)
- ผลการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2) ทีผ่านมา (2558-2560)
- แนวทางการเตรียมความพร้อมการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)
- เกณฑ์สำหรับการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)

ที่มาและความสำคัญ
ของการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)

รางวัลด้านคุณภาพของนานาประเทศ ประยุกต์ใช้กว่า 70 ประเทศ

1951	Deming Prize	Japan
1984	Canada Award	Canada
1987	Malcolm Baldrige National Quality Award	USA
1988	Australian Business Excellence Awards	Australia
1991	European Foundation Quality Management	EU
1994	Singapore Quality Award (SQA)	Singapore
1995	Japan Quality Award (JQA)	Japan
1999	MBNQA : Education and Healthcare	USA
2001	Thailand Quality Award (TQA)	Thailand

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (MBNQA)

MBNQA Malcolm Baldrige National Quality Award

MBNQA Malcolm Baldrige National Quality Award

Excellence Program Family

Singapore Quality Award

Japan Quality Award

EFQM Excellence Model

AUSTRALIAN BUSINESS EXCELLENCE AWARDS

Philippine Quality Award

Baldrige Performance Excellence Program (Malcolm Baldrige)

Others in 70 countries

TQA	PMQA	SEPA	HA	EdPEx
Thailand Quality Award	Public Sector Management Quality Award	State Enterprise Performance Appraisal	Hospital Accreditation	Educational Criteria for Performance Excellence

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Public Sector Management Quality Award

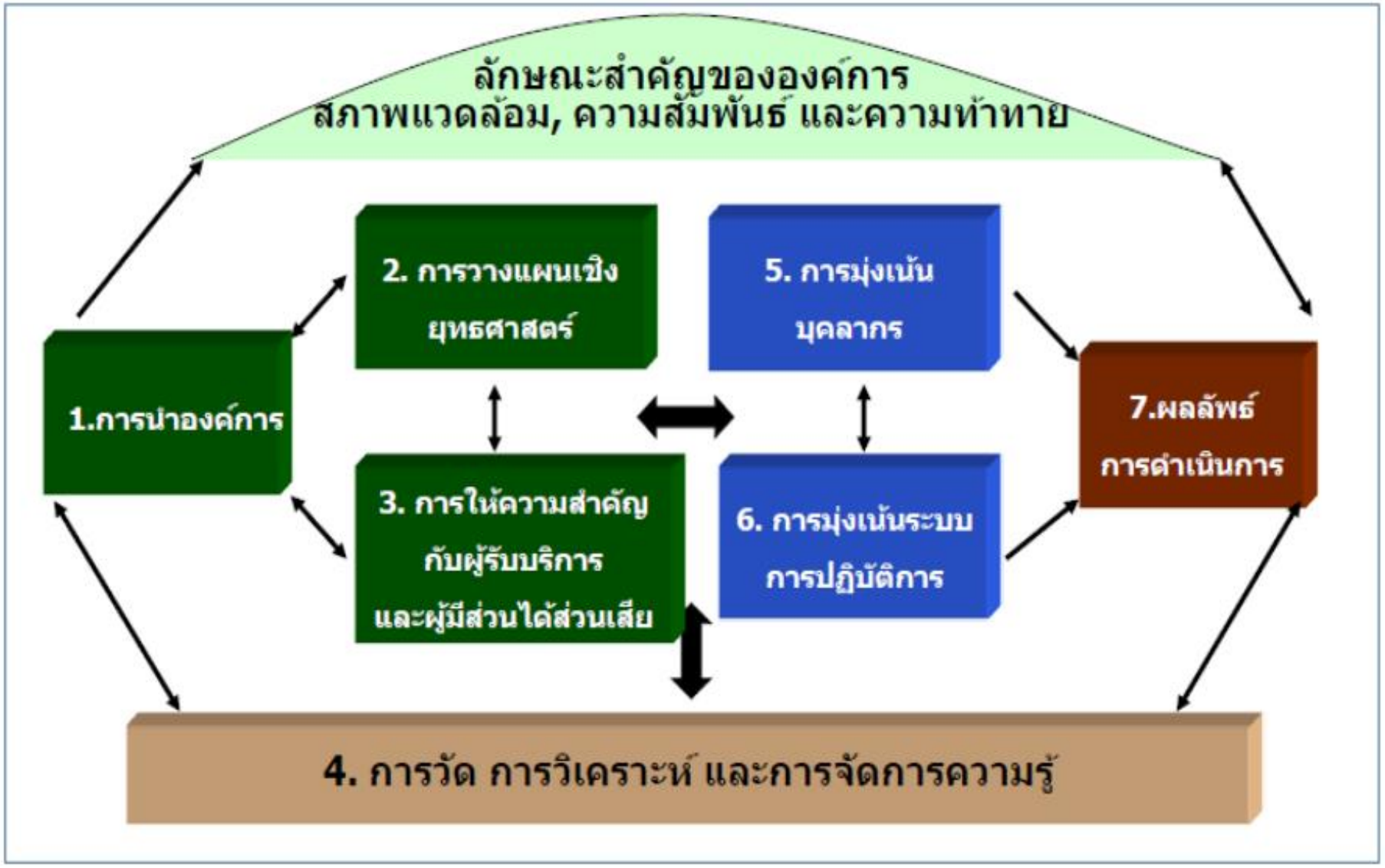
What is PMQA?

"กรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้องค์การภาครัฐมีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น"

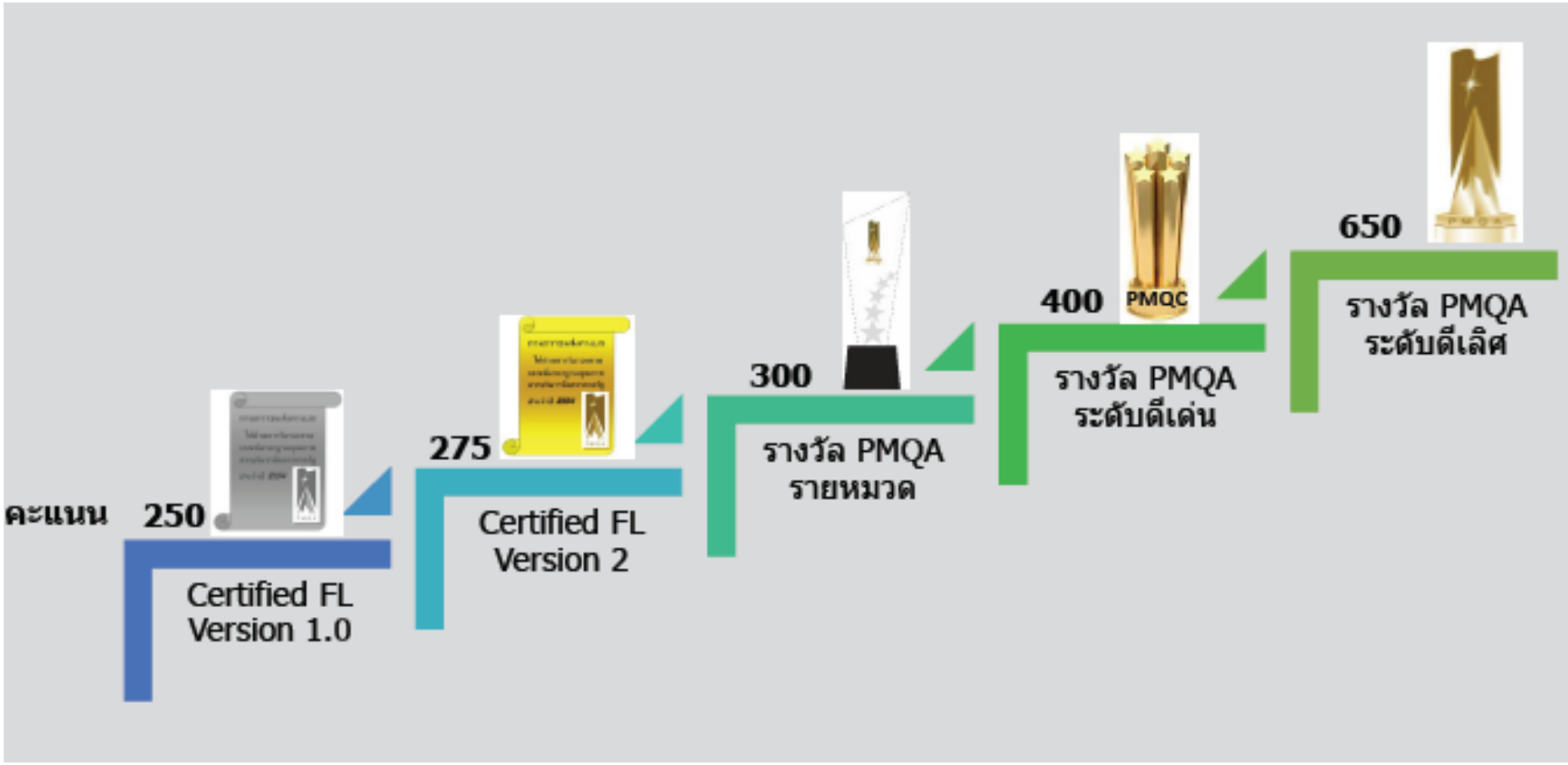
ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ผ่านมา

ปี 2548	กพร.ผลักดัน PMQA เป็นเครื่องมือ ให้มีการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
ปี 2549	นำไปใช้เป็นเกณฑ์ตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
ปี 2550	จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550 (Version 1)
ปี 2551	ปรับปรุงไปสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental level) FL 1
ปี 2552 – 2554	นำไปใช้แก่หน่วยงานราชการปีละ 2 หมวด (3 ปี ครบ 6 หมวด)
ปี 2555 – 2557	กพร.ตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ FL1 และเชิญชวนให้หน่วยงานสมัครใจเพื่อขอรับรางวัล
ปี 2558	กพร. จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental level) FL 2
	กพร. ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (Version 2)
ปี 2559	กพร. ตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
	- ตรวจประเมินตามเกณฑ์ (FL 1) สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่ผ่าน FL1
	- ตรวจประเมินตามเกณฑ์ (FL 2) สำหรับหน่วยงานที่ผ่าน FL1
	- หน่วยงานสมัครใจขอรับรางวัล

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

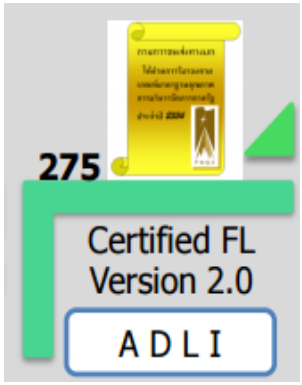


ทิศทางการ Certified FL สู่รางวัล PMQA



ทิศทางการ Certified FL สู่รางวัล PMQA

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
พ.ศ. 2558

ความต้องการในการรับตรวจประเมิน

ทำเพื่อผ่านเกณฑ์การประเมิน (certified FL V.2) ภาคบังคับ	
ทำเพื่อขอรับรางวัล การบริหารจัดการภาครัฐ ภาคสมัครใจ	

เจตนารมย์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

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

การปรับปรุงเกณฑ์ Certified FL

ความแตกต่างระหว่างเกณฑ์ Certified FL ปี พ.ศ. 2555 และ ฉบับที่ 2

	เกณฑ์ Cer. FL ปี 55	เกณฑ์ Cer. FL v2
1 เกณฑ์การให้คะแนน *เทียบจากเกณฑ์รางวัล PMQA 1,000 คะแนน*	250 คะแนน	275 คะแนน
2 แนวทางการประเมิน	ADLI	ADLI/R *(เน้น early result)*
3 โครงสร้างคำถาม (จำนวนรหัส)	44 รหัส	31 รหัส
4 แนวคิดดำเนินการ (Concept)	1) Systematic 2) Sustainable 3) Measurable	3 Concept เดิม *เน้น Change Management + Innovation*

วิธีการตอบชุดคำถาม

A = Approach
(แนวทาง)

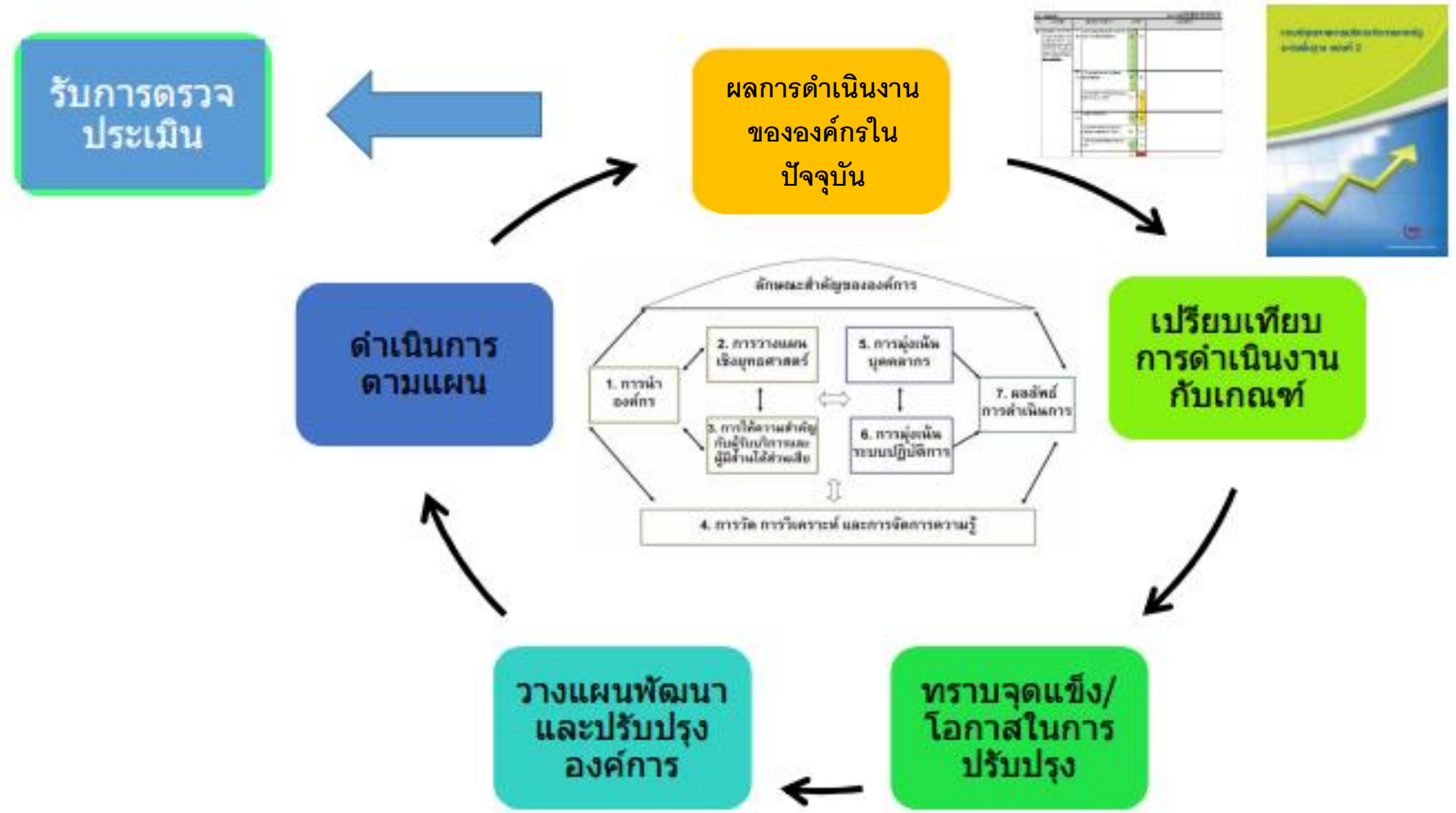
D = Deployment
(การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ)

L/R = Learning/ Early result
(การเรียนรู้/ผลลัพธ์ด้านบวก)

I = Integration
(การบูรณาการ)

(เน้น early result)

วงจรคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ผลการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2) ที่ผ่านมา (2558-2560)

สรุปตารางประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (FL)

ผล Certified FL V.01 (ปี 55 - 59) ก.พ.59

ประเภท	ผ่าน	ไม่ผ่าน
กรม	143	1
จังหวัด	74	2
รวม	**214**	**3**

ผล Certified FL V.02 (ปี 59)

ประเภท	ผ่าน	ไม่ผ่าน	รวมตรวจ
กรม	**22**	**3**	**25**
จังหวัด	4	5	**9**
รวม	**26**	**8**	**34**

สิ้นปี ธ.ค.59 ผ่านทุกหน่วยงาน

ประเภท	ผ่าน Certified FL.V.02 (ปี60)
กรม	21
จังหวัด	14
รวม	35

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

- ผ่านการตรวจรับรองรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ปี 2559

ลำดับที่	ส่วนราชการ	ปีที่ผ่านการตรวจรับรองฯ
สำนักนายกรัฐมนตรี		
1	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	2559
2	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	2559
กระทรวงกลาโหม		
3	กองทัพอากาศ	2559
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		
4	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	2559
กระทรวงคมนาคม		
5	กรมทางหลวง	2559
6	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร	2559

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

- ผ่านการตรวจรับรองรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

ลำดับที่	ส่วนราชการ	ปีที่ผ่านการตรวจรับรองฯ
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
7	กรมอุตุนิยมวิทยา	2559
กระทรวงพาณิชย์		
8	กรมการค้าภายใน	2558
9	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	2559
10	กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ	2559
11	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	2559
กระทรวงมหาดไทย		
12	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	2558
13	กรมที่ดิน	2559

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

- ผ่านการตรวจรับรองรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

ลำดับที่	ส่วนราชการ	ปีที่ผ่านการตรวจรับรองฯ
กระทรวงยุติธรรม		
14	กรมคุมประพฤติ	2559
15	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	2559
16	กรมราชทัณฑ์	2559
กระทรวงสาธารณสุข		
17	กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	2558
18	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	2558
19	กรมการแพทย์	2559
20	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	2559

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

- ผ่านการตรวจรับรองรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

ลำดับที่	ส่วนราชการ	ปีที่ผ่านการตรวจรับรองฯ
กระทรวงศึกษาธิการ		
21	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	2559
ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง		
22	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	2559
จังหวัด		
23	จังหวัดกาญจนบุรี	2559
24	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	2559
25	จังหวัดสมุทรสาคร	2559
26	จังหวัดสมุทรปราการ	2559

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านเกณฑ์รับรองคุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ปี 2560

ลำดับที่	ประเภทกระทรวง/กรม/เทียบเท่า
สำนักนายกรัฐมนตรี	
1	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2	สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ
กระทรวงกลาโหม	
3	กองทัพบก
กระทรวงการคลัง	
4	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
กระทรวงการต่างประเทศ	
5	สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านเกณฑ์รับรองคุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ปี 2560

ลำดับที่	ประเภทกระทรวง/กรม/เทียบเท่า
กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	
6	สำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	
7	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	
8	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
9	กรมวิชาการเกษตร
กระทรวงคมนาคม	
10	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
11	กรมเจ้าท่า

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านเกณฑ์รับรองคุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ปี 2560

ลำดับที่	ประเภทกระทรวง/กรม/เทียบเท่า
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
12	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กระทรวงพาณิชย์	
13	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
กระทรวงยุติธรรม	
14	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
15	กรมบังคับคดี

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านเกณฑ์รับรองคุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ปี 2560

ลำดับที่	ประเภทกระทรวง/กรม/เทียบเท่า
กระทรวงแรงงาน	
16	กรมการจัดหางาน
17	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
18	สำนักงานประกันสังคม
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	
19	กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงอุตสาหกรรม	
20	สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย
21	สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

รายชื่อส่วนราชการที่ผ่านเกณฑ์รับรองคุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ปี 2560

ลำดับที่	ประเภทจังหวัด
1	จังหวัดนครนายก
2	จังหวัดนครปฐม
3	จังหวัดประจวบศีรีขันธ์
4	จังหวัดปราจีนบุรี
5	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
6	จังหวัดปัตตานี
7	จังหวัดพัทลุง
8	จังหวัดเพชรบูรณ์
9	จังหวัดยะลา
10	จังหวัดลำปาง
11	จังหวัดลำพูน
12	จังหวัดศรีสะเกษ
13	จังหวัดสตูล
14	จังหวัดสระบุรี

แนวทางการเตรียมความพร้อม

การตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)

กำหนดการและเอกสารสำหรับการตรวจรับรอง

ส่วนราชการแจ้งความประสงค์ขอรับการตรวจรับรอง	**มกราคม**
ช่วงเวลาตรวจรับรอง	**มีนาคม – เมษายน**

กำหนดการตรวจรับรอง

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

เอกสารประกอบการตรวจรับรอง

- ลักษณะสำคัญขององค์การ
- โปรแกรมประเมินตนเอง (Self Certified FL)

} ส่งก่อนตรวจรับรับรอง 2 สัปดาห์

- PowerPoint ประกอบการนำเสนอผลงาน ส่งก่อนตรวจรับรับรอง 3 วัน

โปรแกรมการตรวจประเมิน หมวด 1-6

คลิ๊กเลือก "ใช่"
หากดำเนินการครบถ้วนตามประเด็นย่อย
หากไม่ครบ เลือก "ไม่ใช่"

หมวด 1 การนำองค์การ กดปุ่มรหัส → LD1 LD2 LD3 LD4 LD5

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ
LD1	ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	· แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว	☑ ใช่	☐ ไม่ใช่	
	D (0.3)	· ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☑ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		· ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	☐ ใช่	☑ ไม่ใช่	
	R/I (0.3)	· บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม	☑ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		· ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้	☑ ใช่	☐ ไม่ใช่	
		· ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☑ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	4.4000	

ประเด็นที่สำคัญ 2 ประเด็นในแต่ละรหัส และผลลัพธ์การดำเนินการ (Early Result) ที่ให้น้ำหนักมากกว่าประเด็นอื่น (สังเกตประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่มุ่งเน้นได้จากอักษรตัวเข้มขีดเส้นใต้)

>> ช่องนี้จะใส่ผลดำเนินการของส่วนราชการที่ส่งรายงาน

>> ผู้ตรวจพิมพ์ข้อสังเกตการตรวจโดยคลิ๊กขวาใช้ insert Comment จากช่องนี้

ประเด็นการตรวจประเมิน (หมวดกระบวนการ)

- การผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ต้องมีคะแนนแต่ละหมวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีเกณฑ์น้ำหนักในแต่ละประเด็น ดังนี้ A = 0.4 D = 0.3 LI/R = 0.3
- การตรวจประเมิน หมวด 1 – หมวด 6 มุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญ 2 ประเด็นในแต่ละรหัส และผลลัพธ์การดำเนินการ (Early Result) ที่ให้น้ำหนักมากกว่าประเด็นอื่น (สังเกตประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่มุ่งเน้นได้จากอักษรตัวเข้มขีดเส้นใต้)

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

ประเด็นการตรวจประเมิน (หมวดกระบวนการ)

- ประเด็นการตรวจประเมินที่ขีดเส้นใต้ ผู้ตรวจประเมินจะสอบทานประเด็นดังกล่าวอย่างครบถ้วนจาก
  1) ข้อมูลที่ส่วนราชการจัดส่งมาก่อนล่วงหน้า
  2) การนำเสนอการดำเนินงานของส่วนราชการ ณ ช่วงเวลาการตรวจเยี่ยม หรือ
  3) การสอบถามภายหลังการนำเสนอของส่วนราชการ

โปรแกรมการตรวจประเมิน หมวด 7

- หมวด 7 มีผลคะแนนในแต่ละตัวชี้วัดไม่น้อยกว่าระดับ 4
- การตรวจให้พิจารณาผลการดำเนินงานในปี 59 เพื่อแสดงความเป็นระบบหรือความต่อเนื่องการพัฒนาองค์การ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

ตัวชี้วัดผลลัพธ์			เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนน	
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ			1	2	3	4	5		
	RM 1	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	65	70	75	80	85	%	
	RM 2	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดสำรับรองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	65	70	75	80	85	%	
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ							0.00	0.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			1	2	3	4	5		
	RM 3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	65	70	75	80	85	%	
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							0.00	
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร			1	2	3	4	5		
	RM 4	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	60	75	80	95	100	%	
	RM 5	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร	60	75	80	95	100	%	
	ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร							0.00	0.00

>> พิมพ์ค่าคะแนนตัวชี้วัด โปรแกรมจะคำนวณค่าคะแนนเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดนอัตโนมัติ

>> พิมพ์ความเห็นผู้ตรวจ โดยใช้ insert comment ในช่องผลคะแนนกรณีที่มีข้อสังเกตในการประเมินผล

>> ผู้ตรวจสามารถเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่ส่วนราชการนำเสนอได้ไม่เกิน 1 ตัวชี้วัดต่อประเด็น

ประเด็นการตรวจประเมิน (หมวดผลการดำเนินการ)

- กรณีที่ส่วนราชการไม่ได้เก็บข้อมูลตัวชี้วัดในหมวด 7 ในปี 2559 หรือส่วนราชการนำเสนอตัวชี้วัดเพิ่ม
- กรณีที่ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในโปรแกรม Cerifie FL ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน หรือส่วนราชการมีการนำเสนอตัวชี้วัดใหม่ที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินผล (7.1-7.6) ผู้ประเมินสามารถพิจารณาตัวชี้วัดดังกล่าวและระบุเพิ่มเติมในโปรแกรมการประเมินผลได้ไม่เกินรหัสละ 1 ตัวชี้วัด โดยผู้ตรวจต้องใส่ชื่อตัวชี้วัด เกณฑ์การให้คะแนน และผลการดำเนินงานในโปรแกรมการตรวจประเมินอย่างครบถ้วน
- การคำนวณกรณีที่มีตัวชี้วัดในแต่ละรหัสมากกว่า 1 ตัวชี้วัด โปรแกรมจะทำการคำนวณผลโดยหาค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละเท่ากัน

หลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

เกณฑ์คะแนน

- ส่วนราชการสามารถพัฒนาการทำงานที่เป็นระบบคุณภาพผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานได้ โดยใช้แนวทางการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน ทั้ง ADLI/R
- การผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ต้องมีคะแนนแต่ละหมวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีเกณฑ์น้ำหนักในแต่ละประเด็น ดังนี้ A = 0.4 D = 0.3 LI/R = 0.3 โดยมีแนวทางการตรวจประเมิน ได้แก่
  - การตรวจประเมิน หมวด 1 – หมวด 6 มุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญ 2 ประเด็นในแต่ละรหัส และผลลัพธ์การดำเนินการ (Early Result) ที่ให้น้ำหนักมากกว่าประเด็นอื่น (สังเกตประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่มุ่งเน้นได้จากอักษรตัวเข้มขีดเส้นใต้)
  - หมวด 7 มีผลคะแนนในแต่ละตัวชี้วัดไม่น้อยกว่าระดับ 4
  - การตรวจให้พิจารณาผลการดำเนินงานในปี 58 เพื่อแสดงความเป็นระบบหรือความต่อเนื่องของการพัฒนาองค์การ
  - ส่วนราชการที่ไม่ผ่าน Certified FL หรือผ่าน Certified FL แต่ไม่ได้เข้าสู่การขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะได้รับการตรวจตรวจซ้ำทุก ๆ 3 ปี เพื่อให้มั่นใจความเป็นระบบยังคงอยู่

การเตรียมความพร้อมการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)

เอกสารประกอบการตรวจรับรอง

- **ลักษณะสำคัญขององค์การ**
- **โปรแกรมประเมินตนเอง (Self Certified FL)**

} ส่งก่อนตรวจรับรับรอง 2 สัปดาห์

- **PowerPoint ประกอบการนำเสนอผลงาน** ส่งก่อนตรวจรับรับรอง 3 วัน

<u>กรณีศึกษา</u>

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- สำนักงานประกันสังคม

เกณฑ์สำหรับการตรวจรับรอง PMQA – FL (ฉบับที่ 2)

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- **เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร**
- **สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ**

*** สมรรถนะหลักขององค์การ (Core Competencies) หมายถึง เรื่องที่ส่วนราชการมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักขององค์การเป็นขีดความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้ ส่วนราชการบรรลุพันธกิจ หรือทำให้เกิดความได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติการของตน สมรรถนะหลักขององค์การมักเป็นสิ่งท้าทายที่คู่แข่งหรือผู้ส่งมอบและพันธมิตรลอกเลียนแบบได้ยาก และมักช่วยคงสภาพความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับส่วนราชการ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
- มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่างๆ
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(4) สินทรัพย์

ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอย่างไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งขันในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ คืออะไร

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน มีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเภทกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

หมวด 1
การนำองค์การ

หมวด 1 การนำองค์การ

มุ่งเน้นวิธีการที่ผู้บริหารชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ และขับเคลื่อนผลักดันให้องค์การมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม

LD1 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

LD2 : ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

LD3 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

LD4 : ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

LD5 : ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

1.1 การนำองค์การ

LD 1 ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

A	• แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว
D	• ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
R/I	• บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม • ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้ • ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระบบการนำองค์การ

"ระบบการนำองค์การ" หมายถึง วิธีการบริหารที่ผู้บริหารของส่วนราชการนำมาใช้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งส่วนราชการ ซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ การสื่อสาร และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ การเลือกสรร และการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการเสริมสร้างค่านิยม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ

ระบบการนำองค์การสามารถสร้างความผูกพัน และการทำงานเป็นทีม โดยขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งการมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ร่วมของส่วนราชการ ระบบการนำองค์การกระตุ้นและสนับสนุนความคิดริเริ่ม การจัดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาตามเจตจำนงและหน้าที่ รวมทั้ง หลีกเลี่ยงการมีสายการบังคับบัญชาที่มีขั้นตอนการตัดสินใจหลายขั้นตอน

ระบบการนำองค์การที่มีประสิทธิผล ต้องคำนึงถึงความสามารถและความต้องการของบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องตั้งความคาดหวังในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สูงขึ้น รวมทั้ง การมีกลไกที่ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ในการตรวจประเมินตนเอง การรับข้อมูลป้อนกลับ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ

"วิสัยทัศน์" หมายถึง สภาพที่ส่วนราชการต้องการ "เป็น" ในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่ส่วนราชการจะมุ่งไป สิ่งที่ส่วนราชการต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ที่ส่วนราชการต้องการในอนาคต

"วิสัยทัศน์" ที่ดีควรมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ เป็นภาพเชิงบวกที่สะท้อนให้เห็นความเป็นเลิศขององค์การ สร้างศรัทธาให้สมาชิกต้องการไขว้คว้า ต้องท้าทายความรู้ความสามารถของผู้นำและสมาชิกทุกคนในองค์การ คำนึงถึงผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีความสอดคล้องกับแนวโน้มของอนาคต

1.1 การนำองค์การ

LD 2 ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

A	• แนวทางและวิธีการของผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
D	• ผู้บริหารของส่วนราชการให้นโยบาย สร้างบรรยากาศ กำหนดแนวทาง กำกับติดตาม แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี • ผู้บริหารกำหนดและติดตามตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
R/I	• ทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม พฤติกรรมที่มีจริยธรรมควรมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งผู้ส่งมอบและชุมชนของส่วนราชการ • บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลขององค์การ

1.1 การนำองค์การ

LD 3 ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

A	• มีแนวทางและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การออกแบบหรือทบทวนระบบงานและรูปแบบการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง การทบทวนผลการดำเนินงาน การสื่อสารที่ชัดเจน และการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
D	• ผู้บริหารและส่วนราชการดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรมในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ
R/I	• ส่วนราชการมีความพร้อมที่จะตอบสนองความจำเป็นในการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต • ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงานขององค์การสามารถแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา • ส่วนราชการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์การและระดับบุคคล

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

LD4 ส่วนราชการมีการดำเนินการ ระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี ในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

A	• แนวทางและวิธีการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
D	• มีการดำเนินการตามวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี • มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี
R/I	• บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง • มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และมีธรรมาภิบาล • มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีความเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม และมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

LD5 ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

A	• มีการคำนึงถึงผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจ วิเคราะห์และประเมินถึงระดับความรุนแรงและกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น • มีการกำหนดมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ ตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น
D	• มีการดำเนินการตามมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ • มีการกำหนดและติดตามตัววัด หรือตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเตรียมการเชิงรุก และจัดการกับผลกระทบเกิดขึ้น
R/I	• มีความเชื่อมโยงไปส่การดำเนินการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบเกิดขึ้น หรือเชื่อมโยงการนำมาใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์ • ลดความเสียหาย ความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น

หมวด 2

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

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

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

SP1 ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ประเด็นพิจารณา : SP 1

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

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

SP2 ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

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

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

SP3 ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญ โดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

A	• มีการกำหนดแผนงานกรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน
D	• ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ระบุรายละเอียดของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่มีความชัดเจน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ • มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ • หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ
R/I	• แผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ • แผนปฏิบัติการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่ • แผนปฏิบัติการมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

SP4 ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์

A	• ส่วนราชการมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ • ส่วนราชการมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตาม และประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
D	• ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล • ส่วนราชการมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ
R/I	• ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา • ส่วนราชการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม • มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ

หมวด 3
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 1 ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

A	• มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมกับตามกลุ่มผู้รับบริการ
D	• มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม • มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I	• มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 2 ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

A	• แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
D	• มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย • มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหา เพื่อนำไปส่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
R/I	• นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 3 ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

A	• แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ผ่านวิธีการต่างๆ อาทิเช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดข้องปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน เป็นต้น
D	• มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต
R/I	• นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

3.2 การสร้างความผูกพัน

CS4 ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

A	• มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ • มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
D	• มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I	• ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น • ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ

3.2 การสร้างความผูกพัน

CS5 ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

A	• ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
D	• รวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
R/I	• ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล • ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

หมวด 4
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

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

89

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

IT 1 ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

A	• แสดงวิธีการเลือก รวบรวม ตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้า และผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ
D	• แสดงตัววัดที่สำคัญของส่วนราชการที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ • รวบรวม ติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการโดยรวม
R/I	• การแสดงให้เห็นถึงระบบการวัดผลที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการเพื่อใช้ติดตามผลที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ • ข้อมูลมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

IT 2 ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปส่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

A	• แสดงระบบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่นำไปส่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
D	• มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ • นำผลของการทบทวนไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงองค์การ
R/I	• เกิดการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี • แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปส่การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและนำไปส่การสร้างโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ • เชื่อมโยงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการไปสู่การจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

IT 3 ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

A	• แนวทางและวิธีการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ • แนวทางการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
D	• มีการแบ่งปันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ • มีการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปถ่ายทอดและขยายผล
R/I	• แสดงถึงการมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงการพัฒนากระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เกิดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

IT 4 ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้ งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

A	• แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยและปลอดภัย • แนวทางในการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย
D	• แสดงฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ส่วนราชการได้พัฒนาให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย • แสดงระบบการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
R/I	• ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

หมวด 5
การมุ่งเน้นบุคลากร

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

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

HR 1 ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากาลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

A	• แสดงแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์
D	• แสดงการดำเนินการตามแผนเตรียมบุคลากร ในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์ / มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน
R/I	• มีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีระบบงานและสมรรถนะที่สอดคล้องและนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

HR 2 ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว

A	• แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร
D	• มีการสำรวจปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อประเมินและจัดทำแผนงานและแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ • แสดงผลของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร
R/I	• องค์การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสม • แสดงให้เห็นว่าการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

HR 3 ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

A	• มีแนวทางวิธีการในการค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร • แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์และสร้างความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่มบุคลากร
D	• แสดงผลของการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในส่วนราชการ • มีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มในการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ
R/I	• แสดงให้เห็นว่าผลจากการสร้างความผูกพันช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิผลและเต็มความสามารถ • บุคลากรมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ • มีการเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานขององค์การและความสำเร็จของส่วนราชการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

HR 4 ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

A	• มีการวิเคราะห์ความต้องการขององค์การในด้านศักยภาพของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการขององค์การในปัจจุบันและอนาคต • แสดงแนวทางและวิธีการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ • แสดงแนวทางและวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
D	• มีการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรแต่ละกลุ่ม • การนำผลของการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
R/I	• การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ • บุคลากรมีศักยภาพ สามารถรองรับความต้องการขององค์การและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

หมวด 6

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

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

กระบวนการทำงานที่สำคัญ และข้อกำหนดที่สำคัญ

"กระบวนการทำงานที่สำคัญ" หรือ "กระบวนการสร้างคุณค่า" หมายถึง กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจหลักของส่วนราชการ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานประจำวัน กระบวนการเหล่านี้อาจสนับสนุนผู้บริหารและบุคลากรอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในการออกแบบและส่งมอบผลผลิต การบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารส่วนราชการ กระบวนการสนับสนุน อาจได้แก่ งานด้านการเงิน บัญชีและงบประมาณ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารโครงการ และงานด้านการบริหารทั่วไป

"ข้อกำหนดที่สำคัญ" (Key Requirement) หมายถึง สิ่งที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน

ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญ

- ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ มักได้มาจากแบบสำรวจความพึงพอใจ การประชุมระดมสมอง
- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา ที่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย เช่น มาตรฐานการตรวจสอบสินค้า การออกใบรับรองต่าง ๆ เป็นต้น
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ประหยัดทรัพยากร ทันเวลา เป็นต้น
- ความคุ้มค่า และ การลดต้นทุน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) ความคุ้มค่า เป็นต้น

6.1 กระบวนการทำงาน

PM 1 ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด

A	• มีการกำหนดผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ • แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ • มีแนวทางและวิธีการในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ
D	• มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ
R/I	• การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกาหนดที่สำคัญ • แสดงให้เห็นว่าการออกแบบมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยมีการลดรอบระยะเวลา การลดต้นทุน สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

6.1 กระบวนการทำงาน

PM 2 ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

A	• มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สอดคล้องกับผลผลิต การบริการ และกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ • มีระบบในการควบคุมและติดตามกระบวนการ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สาคัญ
D	• การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ • มีการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ • การทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำไปส่การปรับปรุงกระบวนการ
R/I	• แสดงความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการ กับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ

PM 3 ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

A	• แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และการสูญเสียของกระบวนการ
D	• มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ • โครงการ/กิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)
R/I	• แสดงให้เห็นผลการดำเนินการของกระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยมีการรวบรวมสารสนเทศของกระบวนการอย่างเป็นระบบ • นำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ • แสดงให้เห็นถึงการลดความผิดพลาด การทางานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ

PM 4 ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

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

6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ

PM 5 ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

A	• แสดงแนวทางและวิธีการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในส่วนราชการ
D	• การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน
R/I	• เกิดนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริการและการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ • นวัตกรรมที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ • ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการและการปฏิบัติงาน

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

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

Q&A