



**แนวทางการเขียนรายงานสมัคร
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด
ประจำปี พ.ศ. 2556**

**รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม
อนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับ
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**

วันที่ 27-28 พฤษภาคม 2556

สำนักงาน ก.พ.ร.

หัวข้อการบรรยาย

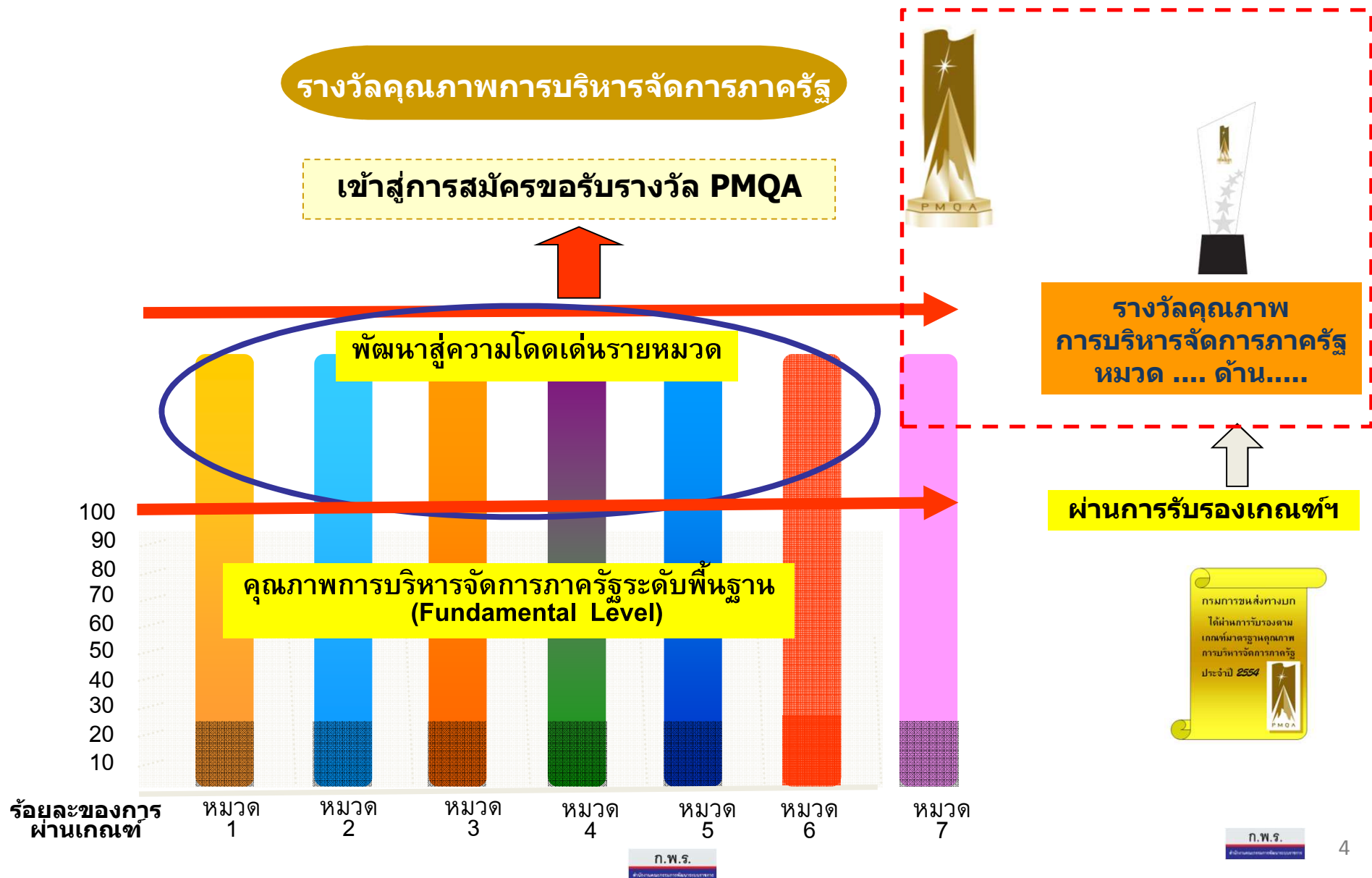


- **รางวัล PMQA**
- **ปฏิทินการดำเนินงานรางวัลฯ**
- **ขั้นตอนการสมัครรางวัลฯ**
- **แนวทางการเขียนเอกสารการสมัครเบื้องต้น**
- **แนวทางการเขียนรายงานสมัครรางวัล**
- **Work shop และนำเสนอ**



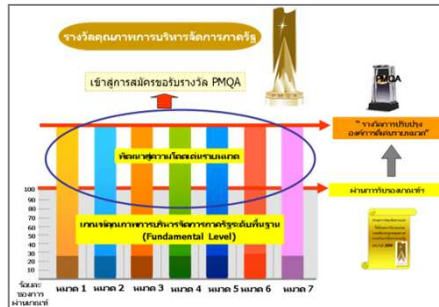
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2556

การพัฒนองค์กรสู่... รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. วัตถุประสงค์ของรางวัลฯ



- 1 เพื่อส่งเสริมการพัฒนากองการให้มีมาตรฐาน
- 2 เพื่อแสวงหาหน่วยงานต้นแบบในแต่ละหมวด
- 3 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของภาคราชการไทยโดยรวม

2. ชื่อรางวัล PMQA แต่ละหมวด

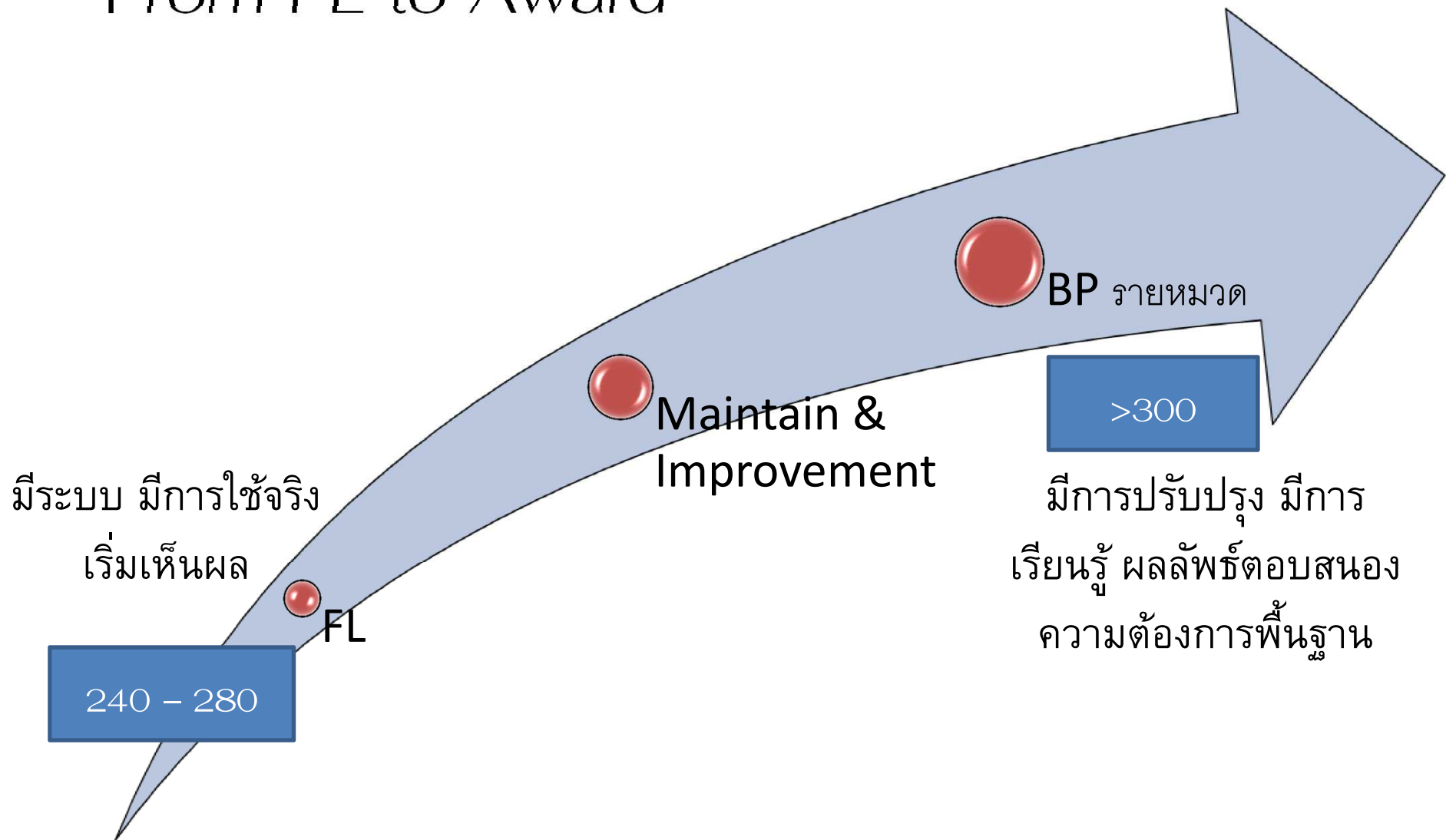
รางวัล หมวด 1	ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม
รางวัล หมวด 2	ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
รางวัล หมวด 3	ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
รางวัล หมวด 4	ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้
รางวัล หมวด 5	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
รางวัล หมวด 6	ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

3. เกณฑ์คะแนนการพิจารณารางวัล

หมวด	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	> 50%	> 25%	> 25%	> 25%	> 25%	> 25%
2	> 25%	> 50%	> 25%	> 25%	> 25%	> 25%
3	> 25%	> 25%	> 50%	> 25%	> 25%	> 25%
4	> 25%	> 25%	> 25%	> 50%	> 25%	> 25%
5	> 25%	> 25%	> 25%	> 25%	> 50%	> 25%
6	> 25%	> 25%	> 25%	> 25%	> 25%	> 50%
7.1	30	30	25	25	25	25
7.2	25	25	30	25	25	25
7.3	25	25	25	25	25	30
7.4	25	25	25	30	30	25
คะแนนรวม	300	300	300	300	300	300

- หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และมีผลการดำเนินการของหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 – 65 (ตามเกณฑ์ PMQA เล่มเหลือง)
- ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- คะแนนการประเมินในหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ Certified FL ประมาณ 250 – 300 คะแนน)
- คะแนนรวมที่ได้รับรางวัล ต้องไม่ต่ำกว่า 300 คะแนน

From FL to Award



3.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล

(1) คะแนนหมวดที่ขอรางวัลฯ

50% 55% 60% หรือ 65%	• แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน (D) • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ (I)
---	---

3.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล (ต่อ)

(2) คะแนนหมวดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

คะแนน	กระบวนการ (หมวด 1-6)
10% 15% 20% หรือ 25%	• แสดงให้เห็นว่า<u>เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ</u>ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) • มีการ<u>นำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ</u>เพียงแคใน<u>ขั้นเริ่มต้น</u>ในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (D) • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วๆ ไป (L) • มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา (I)
30% 35% 40% หรือ 45%	• แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น (D) • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L) • เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ (I)

3.1 เกณฑ์การพิจารณารางวัล

(3) คะแนนหมวดผลลัพธ์

คะแนน	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
10% 15% 20% หรือ 25%	• มีการรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่อง มีการปรับปรุงบ้าง และ/หรือ เริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีน้อยเรื่อง • ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม • ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ • มีการรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ
30% 35% 40% หรือ 45%	• มีการรายงานถึงการปรับปรุงต่างๆ และ/หรือมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในหลายเรื่องตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการพัฒนาของแนวโน้ม • แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ • มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ

คุณสมบัติของหน่วยงานที่ขอสมัครรางวัล PMQA

- ต้อง**ผ่าน**การรับรองเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (Certified FL)
- มีความพร้อมและต้องการท้าทาย
- มีการดำเนินการในกระบวนการ PMQA อย่างต่อเนื่อง
- สามารถรักษาระบบการทำงานที่ดีตามเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน
- มีการแสดงถึงผลลัพธ์จากการปรับปรุงและการพัฒนาที่ดีขึ้น
- มีความโดดเด่นในหมวดที่ยื่นขอรับรางวัล

ข้อควรทราบ

- รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่ใช่ส่วนต่อยอดของผลการดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน แต่สามารถนำผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ FL ไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการเขียน Application Report เพื่อการสมัครรางวัลฯ
- หน่วยงาน**ต่ำกว่าระดับกรม** จะเปิดให้สมัครได้ในปี พ.ศ. 2557
- แนวทางการพิจารณา ส่วนราชการต้องแสดงให้เห็นถึง**ความโดดเด่น**ของหมวดที่เสนอขอรับรางวัลและการดำเนินการพัฒนาต้องเกิดจากผลของ**ความพยายามของคนทั้งองค์กร** ไม่ใช่โดดเด่นเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

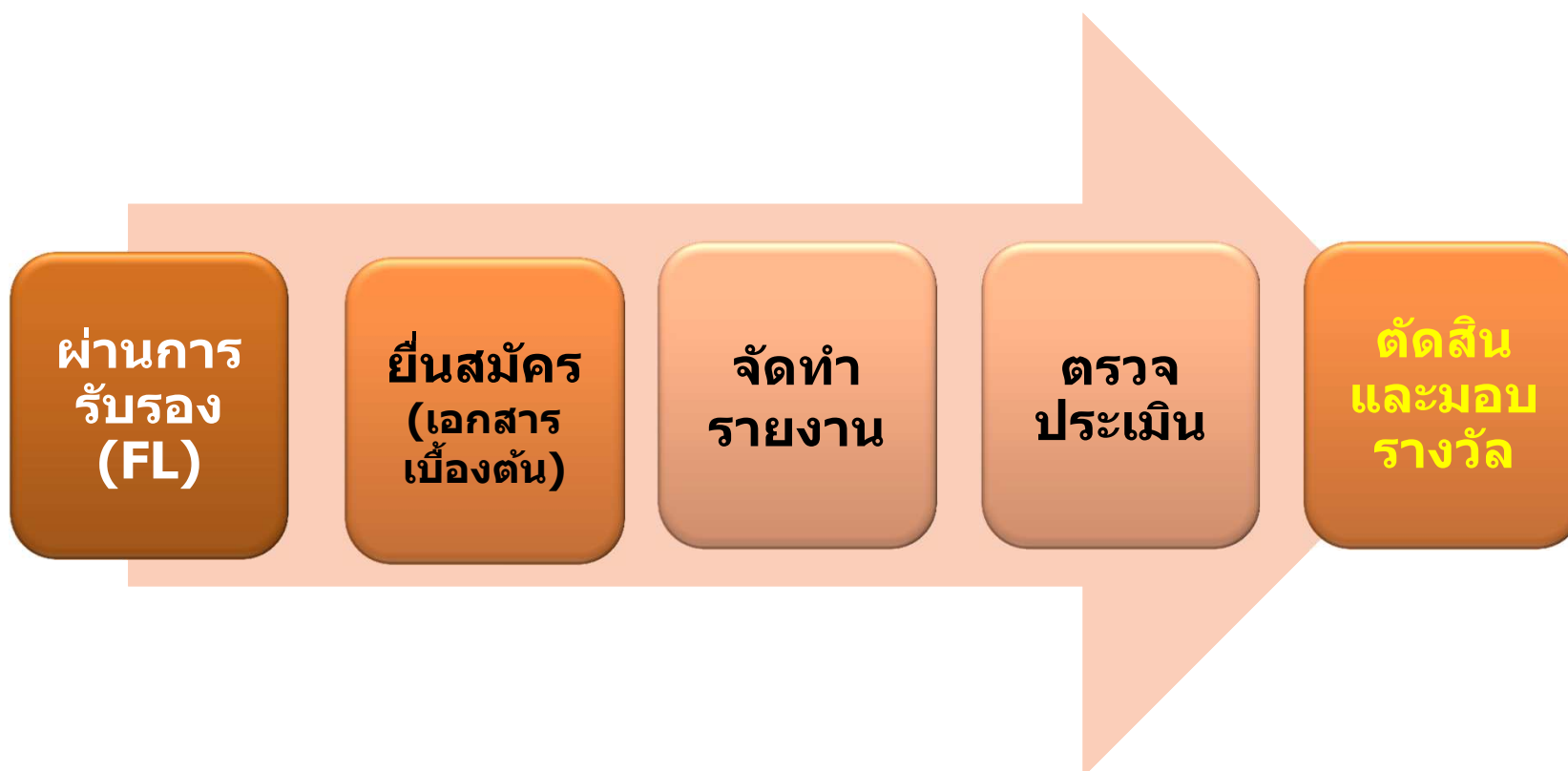
ปฏิทินงานรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2556

ระยะเวลา	กิจกรรม
ภายใน 31 พ.ค. 56	ส่วนราชการที่สนใจส่งเอกสารการสมัครเบื้องต้นไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ทาง email: pmqa@opdc.go.th เพื่อพิจารณาคัดกรองในขั้นที่ 1
1-7 มิ.ย. 56	แจ้งผลการตรวจคัดกรองให้หน่วยงานทราบ ทาง email: pmqa@opdc.go.th
ภายใน 31 ก.ค. 56	ส่วนราชการที่ผ่านการคัดกรองขั้นที่ 1 จัดทำ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร.
ส.ค. 56	คณะกรรมการฯ ตรวจรายงาน Application Report
	ตรวจประเมินในพื้นที่ ณ ส่วนราชการ (หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การตรวจ Application Report)
ก.ย. 56	สรุปผลการตรวจฯ เสนอ อ.ก.พ.ร. ฯ และจัดพิธีมอบรางวัล



**ขั้นตอนการสมัคร
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2556**

ขั้นตอนการสมัครขอรับรางวัล



กระบวนการสมัครรางวัล

ส่วนราชการจัดทำเอกสารการสมัคร ประกอบด้วย

1. เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เบื้องต้น
2. ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยสรุป 1 หน้า (เพิ่มเติมไม่เกิน 1 หน้า)
3. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัลฯ พร้อมรายชื่อหมวดและเหตุผลในการคัดเลือกหมวดที่เสนอขอรับรางวัล
4. ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่ขอรับรางวัล

ส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 พ.ค. 56

ตรวจประเมินระยะที่ 1
เป็นการตรวจจากเอกสารการสมัคร

ผ่าน

ไม่ผ่าน

5. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)
ส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 ก.ค. 56

ตรวจประเมินระยะที่ 2
เป็นการตรวจจากรายงาน Application Report

ไม่ผ่าน

สกปร.แจ้งส่วนราชการพร้อม
ข้อมูลป้อนกลับ

ผ่าน

ตรวจประเมินระยะที่ 3
เป็นการตรวจประเมินพื้นที่ (Site Visit)

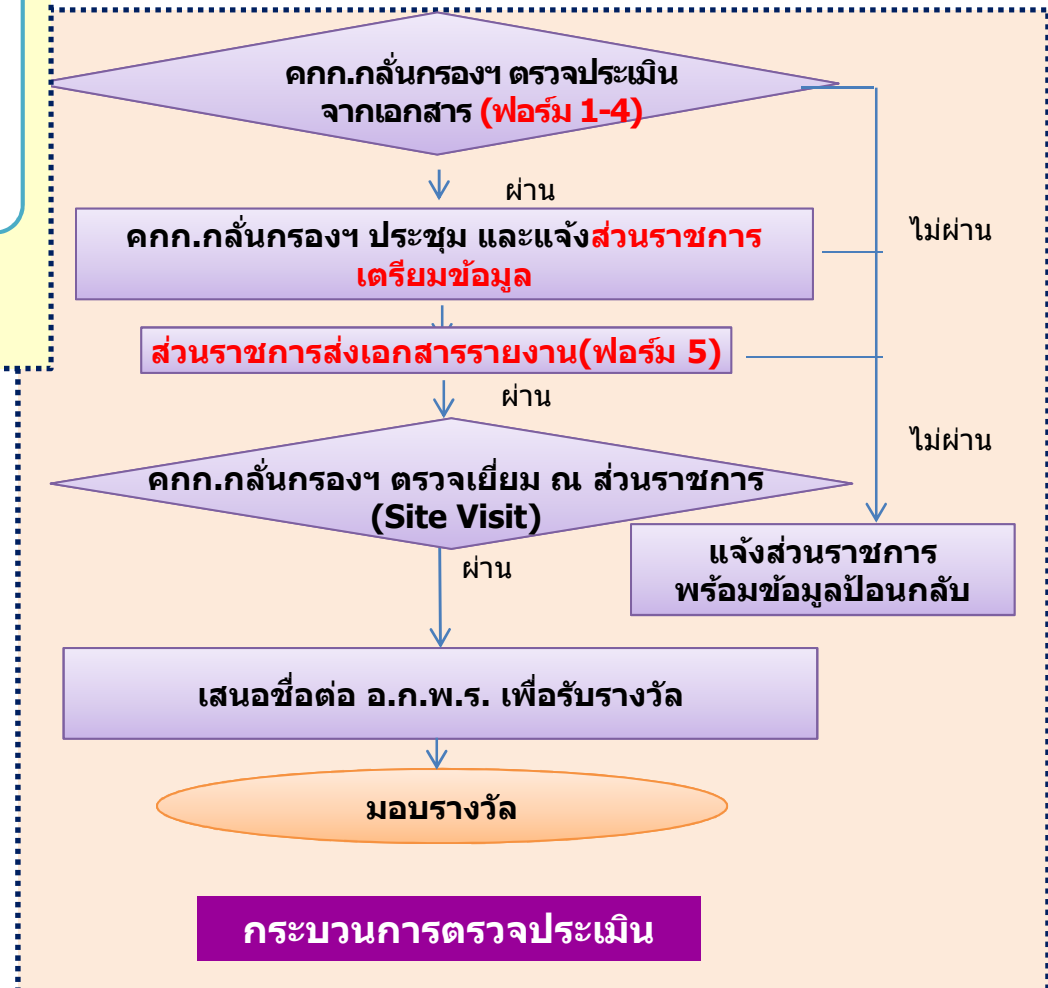
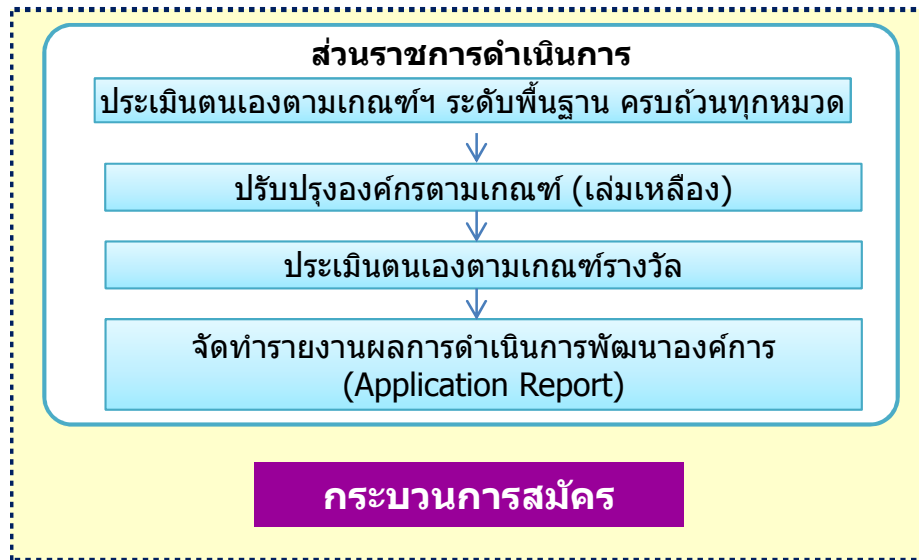
ไม่ผ่าน

**อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐพิจารณาผลการตรวจ**

ผ่าน

สกปร.แจ้งส่วนราชการรับ
รางวัลฯ

ขั้นตอนการดำเนินการและพิจารณาให้รางวัลฯ



ขั้นตอนการดำเนินการ

ส่งใบสมัคร: แบบฟอร์ม 1
แบบฟอร์ม 2
แบบฟอร์ม 3
แบบฟอร์ม 4



ผ่าน

จัดส่งรายงานผลการดำเนินการ
พัฒนาองค์กร (แบบฟอร์ม 5)



ผ่าน

เตรียมรับการตรวจเยี่ยม



1. การส่งใบสมัคร

ส่วนราชการสามารถสมัครขอรับรางวัล PMQA ได้ไม่เกิน 3 หมวด
โดยจัดทำเอกสารการสมัคร ส่งเอกสาร form 1-4 ภายในวันที่ 31 พ.ค. 56

- ประกอบด้วย
1. เอกสารการสมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น (Form 1)
 2. ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยสรุป 1 หน้า (Form 2)
 3. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัลฯ พร้อมรายชื่อหมวดและเหตุผลในการคัดเลือกหมวดที่เสนอขอรับรางวัล (Form 3)
 4. รายชื่อตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่ขอรับรางวัล (Form 4)

ส่งเอกสาร Application Report ภายในวันที่ 31 ก.ค. 56

5. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (Form 5)

ทั้งนี้ ส่วนราชการควรเตรียมการดังนี้

1. ประเมินตนเองเพื่อค้นหาหมวดที่โดดเด่น
2. วิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์จากการดำเนินการของหมวดนั้น ๆ
3. รวบรวมข้อมูลที่แสดงผลการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญและพัฒนาการในหมวดนั้น
4. สรุปผลและจัดทำเอกสารรายงานการประเมิน

กรณีส่วนราชการจัดส่งเอกสารการสมัครเบื้องต้น ภายหลังวันที่ 31 พ.ค. 56 สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลการคัดกรอง ภายใน 10 วันหลังจากวันที่ได้รับเอกสาร



2. แนวทางการเขียนเอกสารการสมัครเบื้องต้น (Form 1-4)

แบบฟอร์มที่ 1

เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเบื้องต้น

1. ชื่อหน่วยงาน
2. ประเภทหน่วยงาน

☐ ส่วนราชการระดับกระทรวง	☐ ส่วนราชการระดับกรม
☐ ส่วนราชการระดับจังหวัด	☐ สถาบันอุดมศึกษา
☐ หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น	☐ หน่วยงานอ้อย
3. มีความประสงค์สมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน หมวด
(ไม่เกิน 3 หมวด)

☐ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม
☐ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
☐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
☐ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
☐ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
☐ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม
4. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง

โทรศัพท์ โทรสาร

E-mail
5. รายการที่จัดส่ง

☐ แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (แบบฟอร์มนี้)
☐ แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์การโดยสรุป
☐ แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อม
☐ แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดในหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่เสนอขอรับรางวัล

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร:

ความต้องการ:

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

ความต้องการ:

ผู้รับบริการ:

ความต้องการ:

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ:

ปัจจัยเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ:

วิสัยทัศน์:

พันธกิจ:

ค่านิยม:

งบประมาณ:

รายได้:

จำนวนบุคลากร:

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:

ระบบการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน:

สมรรถนะหลักขององค์กร:

ภารกิจ/บริการหลัก:

คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ข้อคำถามที่ส่วนราชการตอบไม่ชัดเจน

ประเด็น	ตัวอย่างที่ดี	ตัวอย่างที่ไม่ชัดเจน
“สมรรถนะหลักขององค์กร” หมายถึง เรื่องที่องค์กรมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญมากที่สุด และสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร	- เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ของชุมชน - เป็นหน่วยงานที่มีประสบการณ์ทำงานกับประชาชนในระดับพื้นที่ และเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน - เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน	- เป็นหน่วยงานที่ มีวินัยและเสียสละ มีจริยธรรม มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความร่วมแรงร่วมใจ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
“สภาพแวดล้อมการแข่งขัน” หมายถึง ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขัน และวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร	- ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี - การเพิ่มขึ้นของหน่วยงานภายนอกต่างๆ ที่ทำหน้าที่คล้ายคลึงกัน - ภารกิจงานที่เกิดขึ้นใหม่ๆ	- หน่วยงานที่ทำงานลักษณะเดียวกัน - การออกกระเบียบกฎหมาย เพื่อให้เกิดความชอบธรรมและชิงความได้เปรียบ - หน่วยงานเป็นที่รู้จักของฝ่ายนโยบาย ทำให้เป็นที่ยอมรับ และมอบหมายงานให้รับผิดชอบ
“ความท้าทายเชิงกลยุทธ์” หมายถึง แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร	- การเปลี่ยนแปลงนโยบาย - ข้อจำกัดในการให้บริการขององค์กร - แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ - ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน - การขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญ - ความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป	

ข้อคำถามที่ส่วนราชการตอบไม่ชัดเจน

ประเด็น	ตัวอย่างที่ดี	ตัวอย่างที่ไม่ชัดเจน
“ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์” หมายถึง สิ่งที่เป็นความสามารถพิเศษขององค์กรที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบ และเป็นเครื่องตัดสินว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่	- ระบบการจัดการภายในองค์กร - ภาพลักษณ์ขององค์กร - ระบบบริหารขององค์กร - การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	

WS 1 โครงร่างแบบย่อ

- ให้อ่านโครงร่างองค์กรของหน่วยงานตนเอง แล้วสกัดแต่เนื้อหาที่สำคัญลงในแบบฟอร์ม 2
- อภิปรายในกลุ่มว่า เนื้อหาสื่อชัดเจนหรือไม่
- มีหัวข้อใดที่ต้องการใช้พื้นที่การเขียนมาก
- เนื้อหาส่วนที่เกินสามารถประมวลในหนึ่งหน้าเพิ่มเติมได้หรือไม่
- มีหัวข้อใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการ และควรริเริ่มอย่างไร

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร: มหาวิทยาลัย ความต้องการ: บุคลากรวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	วิสัยทัศน์: กรมสุขภาพจิตเป็น ศก.ความซบ.ในการพัฒนางานสุขภาพจิตในระดับประเทศ พันธกิจ: 1.เสริมสร้างศักยภาพปชช.ให้มีสุขภาพจิตดี 2.ส่งเสริมบทบาทของภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพจิตให้เข้มแข็ง 3.พัฒนาบริการและวิชาการสุขภาพจิตให้มีคุณภาพและเข้าถึงง่าย คำนิยม: M- E- N - T- A - L งบประมาณ:บาท รายได้: ----- บาท จำนวนบุคลากร: 5,100 คน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: กฎหมายสุขภาพจิต,สิทธิผู้ป่วย,ผู้พิการ,ยาเสพติด ,หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ระบบการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน: การทบทวนยุทธศาสตร์ + HR Scorecard + PMS ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 , 14001 ระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลHA	ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก: บริการสุขภาพจิตและจิตเวชที่ยุ่งยาก ซับซ้อน คุณลักษณะโดดเด่นของผลิตภัณฑ์/บริการ : ตอบสนองความต้องการตามบริบทของพื้นที่ กลุ่มวัย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: องค์กรใน / นอกกระบวนสาธารณสุข ความต้องการ: - องค์กรความรู้ และ เทคโนโลยีด้านสุขภาพจิตที่มีคุณภาพและเข้าถึงง่าย - ระบบส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ		สมรรถนะหลักขององค์กร: - การถ่ายทอดองค์ความรู้ - การบริการสุขภาพจิตและจิตเวชในระดับยุ่งยาก ซับซ้อน
ลูกค้า: ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต และ ผู้ป่วยจิตเวช ความต้องการ: บริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน		สภาพแวดล้อมการแข่งขัน: - การปรับระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) - ศักยภาพของเครือข่ายงานสุขภาพจิตและจิตเวช
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ: ความเชี่ยวชาญของบุคลากรเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์: (ด้านธุรกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม) ด้านธุรกิจ : งานสุขภาพจิตได้รับการสนับสนุนจากผู้นำของประเทศ ด้านปฏิบัติการ : เครือข่ายงานสุขภาพจิตให้ความสนใจและให้ความร่วมมือ ด้านบุคลากร : ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช / สายงานปิด ต้องมีใบประกอบวิชาชีพ	
ปัจจัยเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : การปรับระบบบริการสุขภาพ (Service Plan)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์: (ด้านธุรกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม) ด้านธุรกิจ : กฎหมายสุขภาพจิต ด้านปฏิบัติการ : การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ / การผลักดันกฎหมาย / การจัดเก็บข้อมูลระดับประเทศ ด้านบุคลากร : การสร้างความต่อเนื่องทางการบริการ+วิชาการ+กลุ่มผู้มีความรู้สูง(ผลกระทบจากโครงการเกษียณฯ) ด้านสังคม : ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ / สถานการณ์ความรุนแรง ซับซ้อนของปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวช	

แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล พร้อมรายชื่อหมวดและเหตุผลในการคัดเลือกหมวดที่เสนอขอรับรางวัล

ระดับ	ความหมาย
0	ไม่มีการดำเนินการ
1	มีกิจกรรมในขั้นเริ่มต้น
2	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อหัวข้ออย่างหลวม ๆ
3	มีการดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นระบบ มีการนำไปใช้
4	มีการดำเนินการที่เป็นระบบต่อเนื่อง และปรับปรุงมาหลายปี
5	มีผลลัพธ์ที่เป็นเยี่ยมตอบสนองความต้องการของส่วนราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

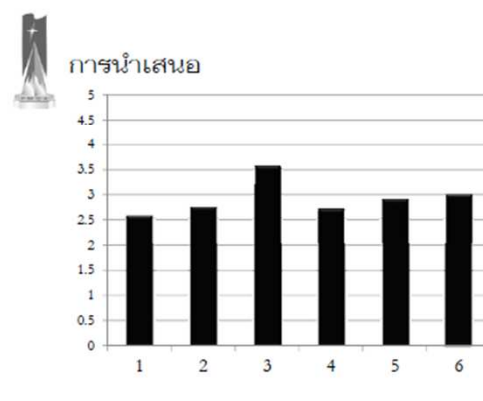
Self Assessment Guidelines

Category/Item No. Question

Category/Item	No.	Question	1	2	3	4	5
Category 1: Self Assessment	1	1. การดำเนินการตามแผนงาน					
	2	2. การดำเนินการตามแผนงาน					
	3	3. การดำเนินการตามแผนงาน					
	4	4. การดำเนินการตามแผนงาน					
	5	5. การดำเนินการตามแผนงาน					
	6	6. การดำเนินการตามแผนงาน					
Average		0.00					
Category 2: Self Assessment	1	1. การดำเนินการตามแผนงาน					
	2	2. การดำเนินการตามแผนงาน					
	3	3. การดำเนินการตามแผนงาน					
	4	4. การดำเนินการตามแผนงาน					
	5	5. การดำเนินการตามแผนงาน					
	6	6. การดำเนินการตามแผนงาน					
Average		0.00					
Average Category 2		0.00					

ผลการประเมินตนเองรายหมวด

หมวด	1	2	รวม
1	2.88	2.73	2.56
2	2.83	2.66	2.74
3	3.82	3.28	3.54
4	2.61	2.79	2.7
5	3.07	2.65	2.9
6	3.04	2.87	2.99
รวม			



WS 2 การประเมินตนเองเพื่อเลือกหมวดที่โดดเด่น

- ให้อ่านแบบฟอร์ม 3 เพื่อวิเคราะห์รายหมวด
- หมวดใดที่มีคะแนนประเมินสูงสุด
- หมวดที่มีคะแนนสูงสุดนั้น มีความโดดเด่นอย่างไร
 - แนวทางที่เป็นระบบ?
 - ความมีประสิทธิภาพ
 - กลไกการปรับปรุงและการเรียนรู้
 - ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยง
- มีหัวข้อใดที่ยังไม่ได้ทำ

เกณฑ์การประเมินตนเอง	
ระดับ 0	• ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็นชัดเจน
ระดับ 1	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดของหัวข้ออย่างหลวม ๆ • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่นั้นในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดของหัวข้อ
ระดับ 2	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น • เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
ระดับ 3	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดทั้งหมดในหัวข้อ • มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มใช้ผลการเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ • เริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ
ระดับ 4	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กร และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ
ระดับ 5	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดของหัวข้ออย่างครบถ้วนสมบูรณ์ • มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ • มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการวิเคราะห์และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม • มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
1 การนำองค์กร								
1.1 การนำองค์กร		ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ						
	1	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้						
	2	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการสร้างบรรยากาศ - เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน - เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและปฏิบัติงาน - เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม						
		ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี						
	3	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการกำกับดูแลตนเองที่ดีเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่อไปนี้ - ความรับผิดชอบของผู้บริหารของส่วนราชการต่อการดำเนินการของส่วนราชการ - ความรับผิดชอบด้านการเงิน - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและมีส่วนได้ส่วนเสีย						
		ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ						
	4	ผู้บริหารของส่วนราชการได้มีการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำมาปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ?						
	5	ผู้บริหารของส่วนราชการมีการนำผลการทบทวนดังกล่าว มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม						
	6	ส่วนราชการมีการประเมินผลการนำของผู้บริหารของส่วนราชการ และนำผลการทบทวนดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงระบบการนำองค์กรของตนและผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับ						
		Average					0.00	

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม								
		ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ						
	7	ส่วนราชการมีการทบทวนระบบการกำกับดูแลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินการ ความโปร่งใสด้านการเงิน การตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอกขององค์กร						
	8	ส่วนราชการมีการกำหนดกระบวนการ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์หลัก ๆ ในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการดำเนินการของส่วนราชการ						
	9	ส่วนราชการมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสาธารณะอันเนื่องจากการดำเนินการของตนทั้งในปัจจุบันและอนาคต						
		ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม						
	10	ส่วนราชการได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งมาตรการในการดำเนินการกรณีที่มี						
	11	ส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการดำเนินการตามกฎหมายและกฎระเบียบทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการดำเนินการที่ดีกว่าขึ้นตามข้อกำหนดและกฎระเบียบกำหนด						
		ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ						
	12	ส่วนราชการมีการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ชุมชนที่สำคัญต่อส่วนราชการ						
	13	ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนดังกล่าว						
		Average					0.00	
		Average Category 1					0.00	

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์									
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์								
	1	ส่วนราชการมีการกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยระบุขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน							
	2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้นำปัจจัยสำคัญด้านความต้องการ ความคาดหวังทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญมาประกอบการพิจารณา							
	3	ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้นำปัจจัยด้านสภาพการแข่งขันและความสามารถ(Core competency) ของส่วนราชการ รวมทั้งสถานะภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศเชิงเปรียบเทียบ มาพิจารณา							
	4	ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้คำนึงถึง นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ							
	5	ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และจัดทำกลยุทธ์ ส่วนราชการได้คำนึงถึง จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ของส่วนราชการ ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ							
	ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์								
	6	ในการจัดทำเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้มีการพิจารณาถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร							
	7	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับโอกาสกับความท้าทายทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด							
	Average		0.00						
Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ	ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ								
	8	ส่วนราชการมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ ทุกระดับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์							
	9	ส่วนราชการมีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้งานสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ							
	10	หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว							
	11	แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ							
	12	ส่วนราชการมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดเพื่อติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ							
	13	ส่วนราชการมีการใช้ตัวชี้วัดเพื่อให้แผนปฏิบัติการโดยรวมสามารถนำมาเสริมให้ส่วนราชการทั้งหมดมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน							
	ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ								
	14	ส่วนราชการมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดโดยเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลการดำเนินการที่ผ่านมามีผลการดำเนินการของผู้เกี่ยวข้องหรือเกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญ							
	Average		0.00						
Average Category 2		0.00							

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	1	ส่วนราชการมีการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	2	ส่วนราชการมีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม						
	3	ส่วนราชการได้นำข้อมูลต่าง ๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ						
	4	ส่วนราชการมีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ						
	Average		0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	5	ส่วนราชการมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	6	ส่วนราชการมีการกำหนดรูปแบบการติดต่อ และวิธีปฏิบัติและแนวทางในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	7	ส่วนราชการมีการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามดูแลว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ตามกระบวนการที่กำหนดไว้						
	8	ส่วนราชการมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ						
	ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	9	ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ						
	10	ส่วนราชการมีการติดตามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ						
	11	ส่วนราชการมีการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	12	ส่วนราชการมีการปรับปรุงแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ						
	Average		0.00					
	Average Category 3		0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้								
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ	ก. การวัดผลการดำเนินการ							
	1	ส่วนราชการมีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม						
	2	ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ของส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิด						
	3	ส่วนราชการมีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากภายนอกมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม						
	4	ระบบการวัดผลการดำเนินการและตัวชี้วัดได้มีการปรับปรุงและทบทวนเพื่อให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ						
	5	ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ						
	ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ							
	6	ส่วนราชการมีการวิเคราะห์และนำเสนอผลในเรื่องสำคัญ ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์นั้น มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์						
	7	ส่วนราชการมีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ ได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพวกเขา อย่างมีประสิทธิภาพ						
	Average		0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้								
	ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ							
	8	ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว						
	9	ส่วนราชการมีการดูแลเพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย						
	10	ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ						
	ข. การจัดการความรู้							
	11	ส่วนราชการได้มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ						
	12	ส่วนราชการได้มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น						
	13	ส่วนราชการได้มีการแสวงหา รวบรวมและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ						
	14	ส่วนราชการมีระบบการจัดการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศ และความรู้ของส่วนราชการ ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย น่าเชื่อถือ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย						
	Average		0.00					
	Average Category 4		0.00					

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 5 การมุ่งเน้น									
5.1 ระบบบริหารงานบุคคล		ก. การจัดระบบบริหารงานบุคคล							
	1	ส่วนราชการมีระบบการบริหารงานบุคคล ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ							
	2	ในการจัดระบบงาน ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดที่หลากหลายของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณา							
		ข. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร							
	3	ส่วนราชการได้ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้เกิดผลปฏิบัติงานที่ดีของรายบุคคล							
		ค. การจ้างงานและความก้าวหน้าในงาน							
	4	ส่วนราชการมีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง							
	5	ส่วนราชการมีระบบการสรรหา ว่างจ้าง สร้างความก้าวหน้า เพื่อรักษามูลค่าที่ดีไว้กับองค์กร							
		Average				0.00			

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ	ก. การพัฒนาบุคลากร							
	6	ส่วนราชการมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเฝ้าระวังและแก้ปัญหาการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ สร้างความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับความต้องการของบุคลากรในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงาน						
	7	ส่วนราชการมีการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา และความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าว มาประกอบการพัฒนาบุคลากร						
	8	ส่วนราชการมีการประเมินประสิทธิภาพของการศึกษาและการฝึกอบรม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษา						
	ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน							
	9	ระบบการจูงใจต่าง ๆ ได้แก่การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
		Average	0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร		ก. สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
	10	ส่วนราชการมีการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
	11	ส่วนราชการมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติที่ดีและจะทำให้สถานที่ทำงานสามารถดำเนินการกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง						
		ข. การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร						
	12	ส่วนราชการมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับ และมีการสนับสนุน โดยการบริหาร สวัสดิการ และนโยบายต่าง ๆ ให้ตรงกับ ความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท						
	13	ส่วนราชการมีการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
Average			0.00					
Average Category 5			0.00					

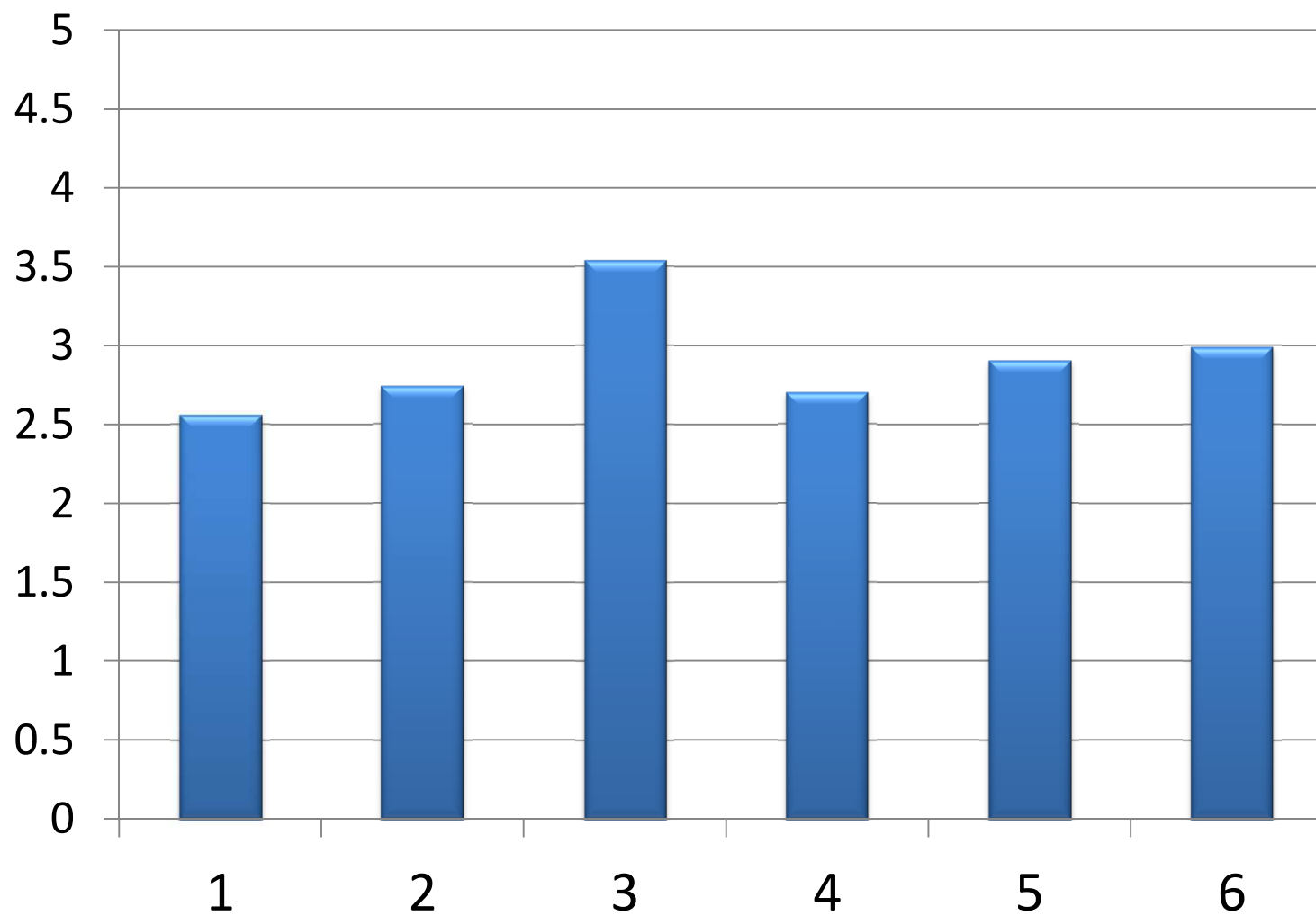
Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ								
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า	ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า							
	1	ส่วนราชการมีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ และกระบวนการสนับสนุนไว้อย่างชัดเจน						
	2	ส่วนราชการมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น						
	3	ในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการได้มีการพิจารณาถึงเทคโนโลยีใหม่ องค์ความรู้ของส่วนราชการ ชี้นสอน และรอบเวลาในการทำงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ อย่างถี่ถ้วน						
	4	ส่วนราชการมีติดตามควบคุมให้การนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน						
	5	ส่วนราชการมีระบบการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉิน ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และทำให้การปฏิบัติงานคงความต่อเนื่อง						
	6	ส่วนราชการมีระบบการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น						
Average			0.00					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
6.2 กระบวนการสนับสนุน	ก. กระบวนการสนับสนุน							
	7	ส่วนราชการมีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ และกระบวนการสนับสนุนไว้อย่างชัดเจน						
	8	ส่วนราชการมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านั้น						
	9	ในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า ส่วนราชการได้มีการพิจารณาถึงเทคโนโลยีใหม่ องค์ความรู้ของส่วนราชการ ชี้นสอน และรอบเวลาในการทำงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ อย่างถี่ถ้วน						
	10	ส่วนราชการมีติดตามควบคุมให้การนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน						
	11	ส่วนราชการมีระบบการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉิน ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และทำให้การปฏิบัติงานคงความต่อเนื่อง						
	12	ส่วนราชการมีการแบ่งปันผลการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ และบทเรียนที่ได้เรียนรู้ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในส่วนราชการเดียวกันเพื่อเป็นกลไกการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร						
	Average		0.00					
Average Category 6		0.00						

ผลการประเมินตนเองรายหมวด

หมวด	1		2		รวม
1	2.88		2.73		2.56
2	2.83		2.66		2.74
3	3.82		3.28		3.54
4	2.61		2.79		2.7
5	3.07	2.65	2.95		2.9
6	3.04		2.87		2.99
รวม					

การนำเสนอ



รายชื่อตัวชี้วัด

หมวดที่	รายชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูล(พศ. – พศ.)
7.1		
7.2		
7.3		
7.4		

ให้นำเสนอผลลัพธ์ดังนี้

- ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการระดับองค์กร
- ตอบสนองต่อเป้าหมายและยุทธศาสตร์
- สัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาและปรับปรุง
- ควรนำเสนอตัวชี้วัดสำคัญให้ครบถ้วนแม้ว่าการปรับปรุงจะอยู่ในขั้นเริ่มต้น

ข้อมูลที่ต้องการ

- ชื่อตัวชี้วัดที่แสดงผลการดำเนินการ
- ระยะเวลาของข้อมูลที่น่าเสนอ
- ผลจากการปรับปรุงให้ดีขึ้น

การนำเสนอผลลัพธ์

- ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการขององค์กร
- มุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินงานที่สำคัญ
- ตอบสนองต่อเป้าหมายและยุทธศาสตร์
- สัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาและปรับปรุง

ควรนำเสนอตัวชี้วัดสำคัญให้ครบถ้วน
แม้ว่าการปรับปรุงจะอยู่ในขั้นเริ่มต้น

WS 3 - ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอ รางวัล

1. ในหมวดที่โดดเด่น องค์กรมีตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นความโดดเด่น
อะไรบ้าง
2. มีการรวบรวมข้อมูลอย่างไร
3. มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไร
4. กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม 4

แบบฟอร์มที่ 4
ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่เสนอขอรับรางวัล

Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด		
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.
หมวด 7 ผลลัพธ์การ ดำเนินการ					
7.1 มิติด้าน ประสิทธิผล	1	ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของ ส่วนราชการ			
	1.1	- ชื่อตัวชี้วัด			
	...	- ...			

Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด		
			พ.ศ.	พ.ศ.	พ.ศ.
7.2 มิติด้าน คุณภาพการ ให้บริการ	2	ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	2.1	ชื่อตัวชี้วัด			
	...	- ...			
	3	ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	3.1	ชื่อตัวชี้วัด			
	...	- ...			
	4	ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น			
	4.1	ชื่อตัวชี้วัด			
	...	- ...			
	5	ตัวชี้วัดที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย			
	5.1	ชื่อตัวชี้วัด			



3. แนวทางการเขียนรายงานสมัครรางวัล (Application Report)

กรอบการเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

โครงสร้างของ Application Report สำหรับการสมัครรางวัล PMQA

บทนำ

โครงสร้างการบริหาร และการรักษาระดับ
FL

(ไม่เกิน 3 หน้า)

ส่วนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ประมาณ 10 หน้า

ส่วนที่ 2

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องในหมวดที่ไม่ได้
ขอรับรางวัล

รวมทุกหมวด
ประมาณ 15 หน้า

ส่วนที่ 3

ผลการดำเนินการในรายหมวดที่ขอรับรางวัล
(รายหมวด)

ประมาณ 20 หน้า

ส่วนที่ 4

ผลลัพธ์การดำเนินการ (ทุกหมวด 7.1 – 7.4)

ประมาณ 5 หน้า

รวม ไม่เกิน 50 หน้า

กรอบการเขียน Application Report

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

โครงสร้าง Application Report ไม่เกิน 50 หน้า

(Font "TH SarabunPSK size 16" ตั้งค่าน้ำกระดาษ "ขอบบน-ซ้าย ห่าง 3.0 cm ล่าง-ขวา ห่าง 2.5 cm")

- บทนำ โครงสร้างการบริหาร และการรักษาระดับ FL (**ประมาณ 3 หน้า**)
- ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (**ประมาณ 10 หน้า**)
- ส่วนที่ 2 ระบุการดำเนินการพื้นฐานของ**ทุกหมวด** และ**มีการพัฒนาให้ดีขึ้น** (**ประมาณ 15 หน้า**)
- ส่วนที่ 3 รายละเอียดเฉพาะหมวดที่ส่งเข้าประกวด โดยต้องแสดง**ความโดดเด่น** และ**ความเชื่อมโยง**ระหว่างหมวดอื่นๆ ให้เห็นชัดเจน โดยเฉพาะ
 - 3.1 ความเป็นระบบ
 - 3.2 ความมีประสิทธิภาพ
 - 3.3 การเรียนรู้และการปรับปรุง
 - 3.4 ความเชื่อมโยงกับหมวดอื่นๆ ที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ(**ประมาณ 20 หน้า**)
- ส่วนที่ 4 รายละเอียดหมวด 7 : ผลลัพธ์ในภาพรวมขององค์กรทุกมิติ (โดยต้องระบุให้ชัดเจนถึงตัววัดกลุ่มใดที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่ขอรับรางวัล ต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (ทั้ง **Level** และ **Trend**) (**ประมาณ 5 หน้า**)

การรักษา/ความต่อเนื่องของ PMQA

- คำสั่ง/คณะทำงานต่าง ๆ
- แผนงาน
- ตัวชี้วัด
- เป้าหมาย
- การฝึกอบรม
- โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ
- รางวัลที่เกี่ยวข้อง เช่น รางวัลการบริการ รางวัลนวัตกรรม เป็นต้น

Application Report : ส่วนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์กร : ประมาณ 10 หน้า (ไม่มีคะแนน)

- อธิบายโครงสร้างองค์กรตามแนวคำถาม 15 ข้อ ที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร
- ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

Application Report : ส่วนที่ 2

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง : รวมทุกหมวดประมาณ 15 หน้า (ยกเว้นหมวดที่ขอรับรางวัล)

- แสดงให้เห็นการดำเนินการของ PMQA ในองค์กรที่ยังคงเป็นระบบ มีการถ่ายทอด มีความสอดคล้อง และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- แสดงให้เห็นถึงแนวทางการปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีความยั่งยืน
- เชื่อมโยงถึงผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการในแต่ละหมวด และมีกลไกการติดตาม ประเมินผลที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์

การให้คะแนนส่วนที่ 2 : ทุกหมวดต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 25 (> 25 คะแนน)

Application Report : ส่วนที่ 3

การดำเนินการที่โดดเด่นรายการ : ประมาณ 20 หน้า (เฉพาะหมวดที่สมัครรางวัล)

- ใช้คำถามจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550
- อธิบายรายละเอียดโดยแสดงให้เห็นถึงความโดดเด่นของการพัฒนาในหมวดที่เสนอขอรางวัลและความเชื่อมโยงระหว่างหมวดอย่างชัดเจน ประกอบด้วย
 - o แนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผล
 - o การถ่ายทอดแนวทางสู่ปฏิบัติ
 - o การปรับปรุงและการเรียนรู้
 - o ความเชื่อมโยงกับหัวข้อสำคัญในโครงร่าง (OP) หรือแนวทางการดำเนินการในหมวดอื่นที่นำไปสู่การปรับปรุงจนทำให้เกิดผลลัพธ์และการเรียนรู้ที่โดดเด่น
- การเชื่อมโยงสู่ผลลัพธ์การดำเนินการในหมวดนั้นๆ โดยมีระดับที่ดีและแนวโน้มของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีกลไกการติดตามประเมินผลที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์

การให้คะแนนส่วนที่ 3 : หมวดที่ขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

Application Report : ส่วนที่ 4

ผลลัพธ์การดำเนินการ : ประมาณ 5 หน้า

- แสดงผลลัพธ์ในภาพรวมขององค์การ ได้แก่ ผลลัพธ์สำคัญในทุกหัวข้อในหมวด 7
- ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่ 3 ให้แสดงข้อมูลที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง

การให้คะแนนส่วนที่ 4 : หมวดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30
ผลลัพธ์อื่น ๆ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

ตัวอย่างตารางการจัดเก็บข้อมูลด้านผลลัพธ์

ผลลัพธ์ที่ ต้องการ	เจ้าของข้อมูล	จำแนกข้อมูล ตามกลุ่ม	แหล่งข้อมูล เชิง เปรียบเทียบ	ผู้รับผิดชอบใน การรวบรวม

รายงานที่ดี

- เนื้อหากระชับ สะท้อนการดำเนินการจริง
- เขียนจากความเข้าใจ และความรู้จากการปฏิบัติจนค้นพบหนทางที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ(Best Practices)ในหมวดต่าง ๆ
- สนับสนุนด้วยผลลัพธ์และข้อมูลที่เกิดจากความร่วมมือในการปรับปรุงของบุคลากรในองค์กร
- เป็นต้นแบบที่สะท้อนระบบการบริหารจัดการที่ดีจริงตามแนวทาง PMQA

แนวทางการเขียน Application Report

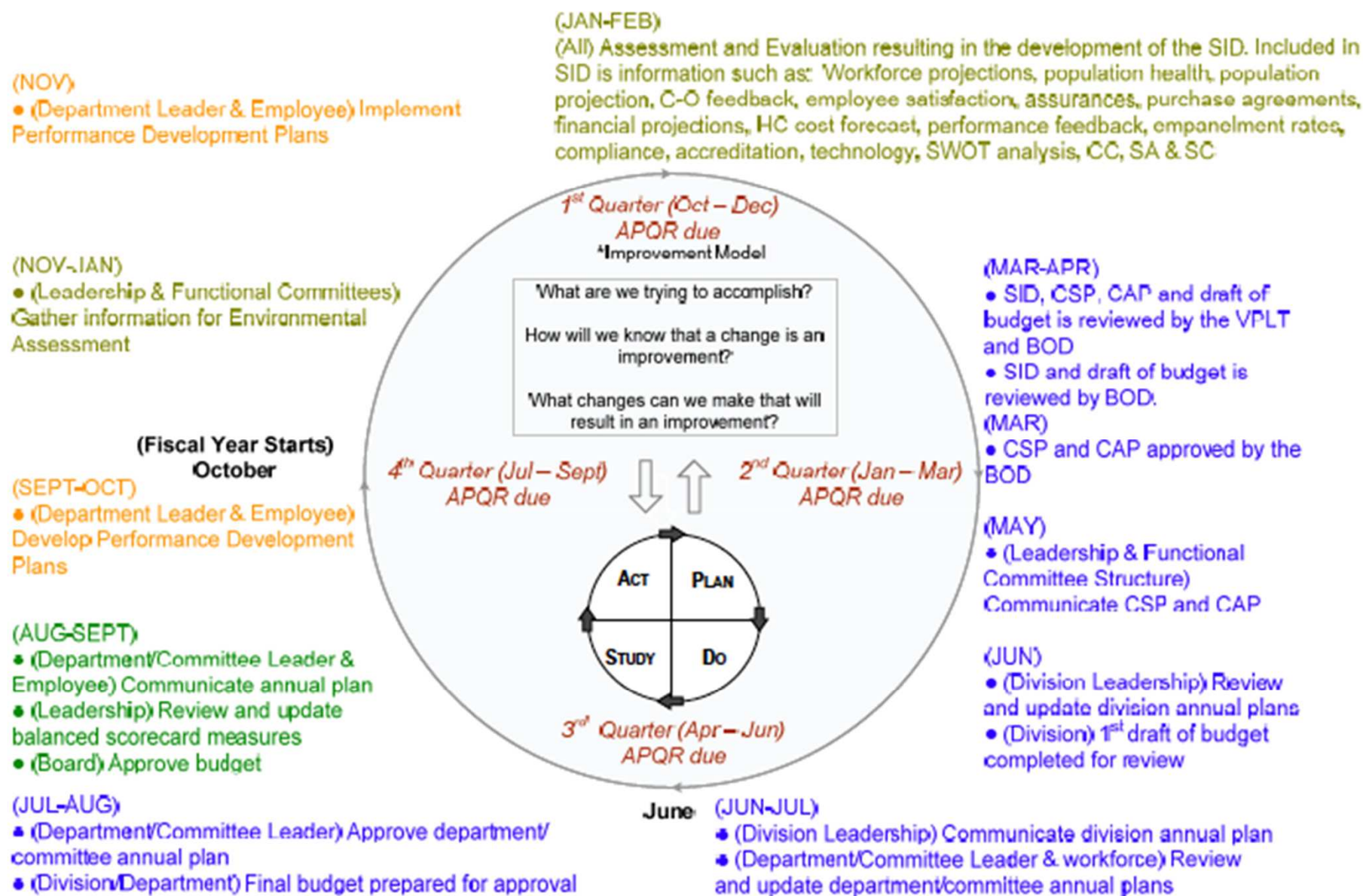
กระบวนการ

- ตั้งต้นด้วยหัวข้อ
- บรรยายให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ
- การถ่ายทอดที่มีประสิทธิภาพ
- การเรียนรู้และการพัฒนา
- ผสมผสานระหว่างการเขียนเชิงพรรณนา ตาราง และผังแนวคิด
- ผังควรนำเสนอให้เห็นแนวคิดที่เป็นเลิศ
- **ไม่ควร**เขียนเป็นขั้นตอนของการทำงาน
- เชื่อมโยงกระบวนการที่ดีสู่ผลลัพธ์ในหมวด 7

๒.๑ (ก) กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของกรมธนารักษ์โดยได้จัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนปฏิบัติการ ๔ ปี มีกรอบระยะเวลาที่ใช้ในการวางแผน รวม ๕๓ วัน ตามปฏิทินการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงาน ก.พ.ร. เริ่มตั้งแต่กิจกรรมการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กร (SWOT) ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง การจัดสรรงบประมาณ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ ผลผลิตและเป้าหมาย กิจกรรม ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านการเงิน เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่สำคัญ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ ซึ่งในการทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจ ได้มีการระดมสมองในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ภายใต้การประชุมสัมมนา “บทบาทกรมธนารักษ์ในอนาคต” เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางการบริหารงานของกรมธนารักษ์ในอนาคต เป้าหมายไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้เช่า ผู้ใช้ที่ราชพัสดุ เจ้าของที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง กรมที่ดิน ประชาชนผู้แสวงหาที่อยู่อาศัย นักท่องเที่ยว นิสิต นักศึกษา และประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยสำรวจความคิดเห็นผ่านทางระบบ www.treasury.go.th และประยุกต์ใช้โปรแกรม SPSS ในการสรุปผลเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร มีการแต่งตั้งคณะทำงานทั้ง ๕ สายงาน ได้แก่ ด้านที่ราชพัสดุ ด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ด้านเหรียญกษาปณ์ ด้านทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินและด้านบริหาร ทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน เช่น ปัจจัยภายใน มีการศึกษาโครงสร้างองค์กร ทรัพยากร (เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ บุคลากร งบประมาณ การจัดการ) กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยภายนอก มีการศึกษาการเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี ผู้รับบริการและคู่แข่ง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดทำแผนและติดตามผลการปฏิบัติการกรมธนารักษ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของร่างแผนปฏิบัติการประจำปีและทบทวนแผนปฏิบัติการ ๔ ปี ให้ความสมบูรณ์ ถูกต้องก่อนการเจรจาตัวชี้วัด โดยประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการเจรจา และส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมในคณะทำงานจัดทำคำรับรองและประเมินผลการปฏิบัติการ ร่วมกับผู้แทนหน่วยงาน

Figure 2.1-1: Strategic Planning Cycle



*The Improvement Guide, A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance by Langly, Nolan K, Nolan T, Norman and Provost

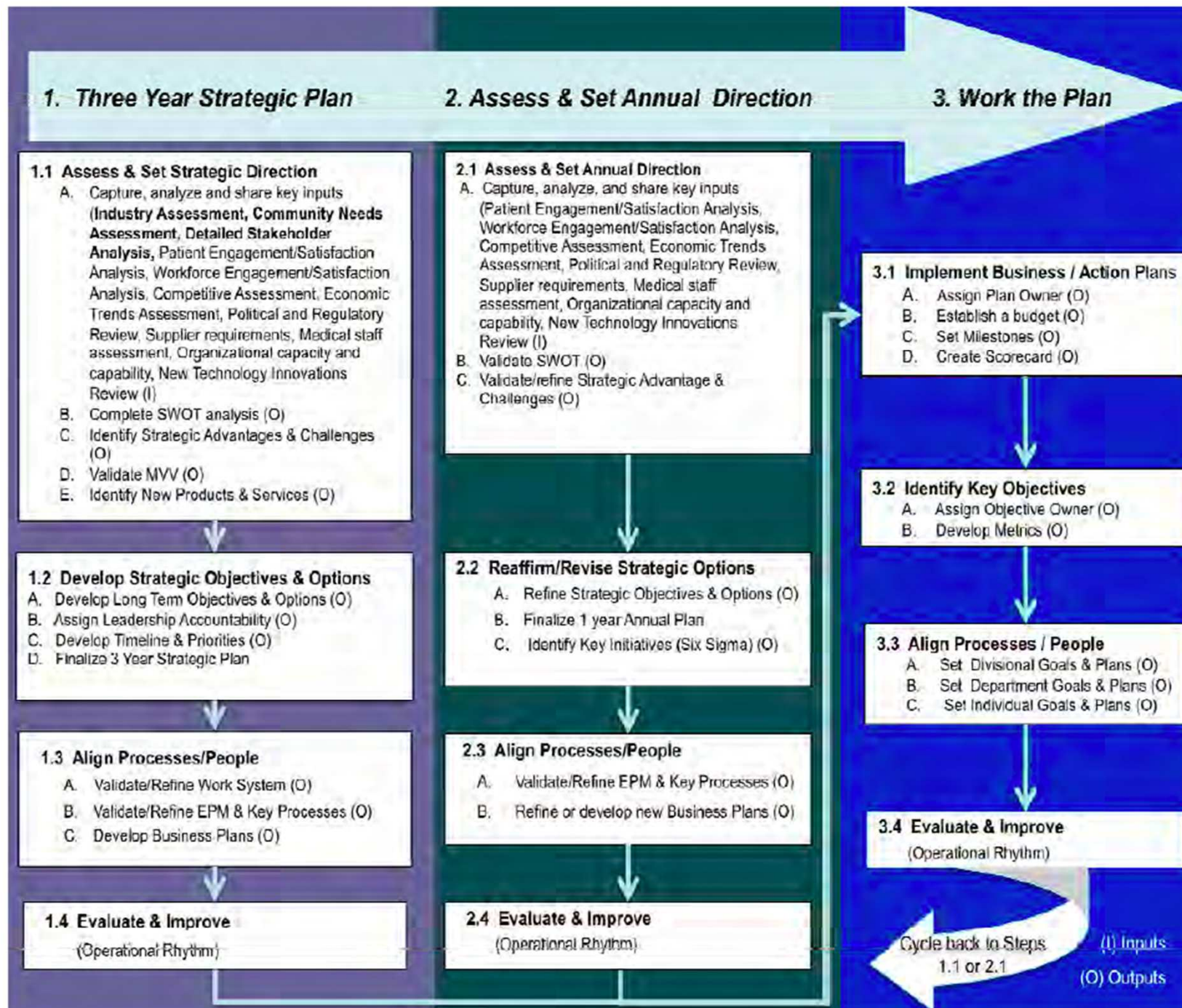


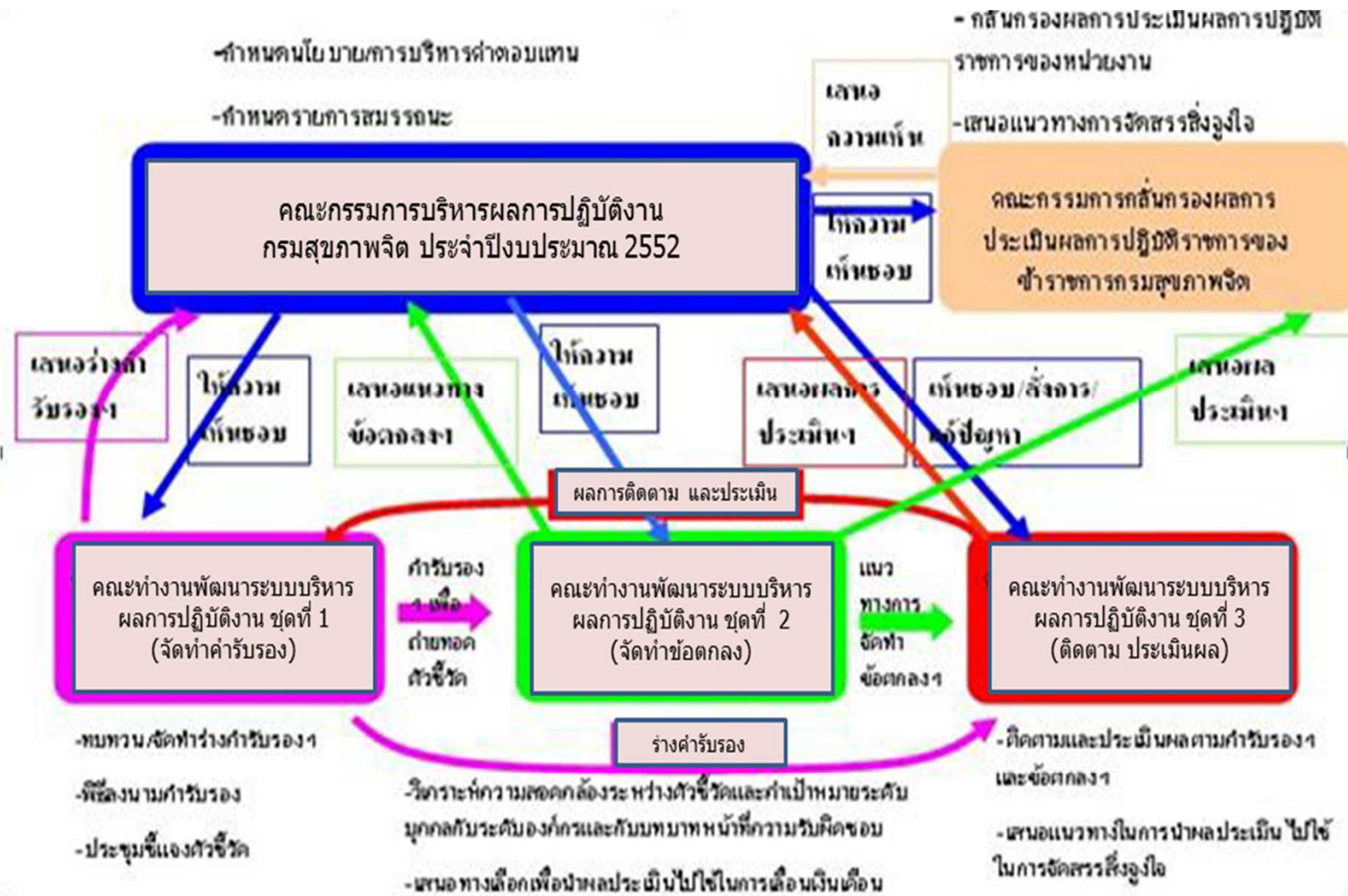
Figure 2.1-1 Strategic, Annual, and Business Planning Processes

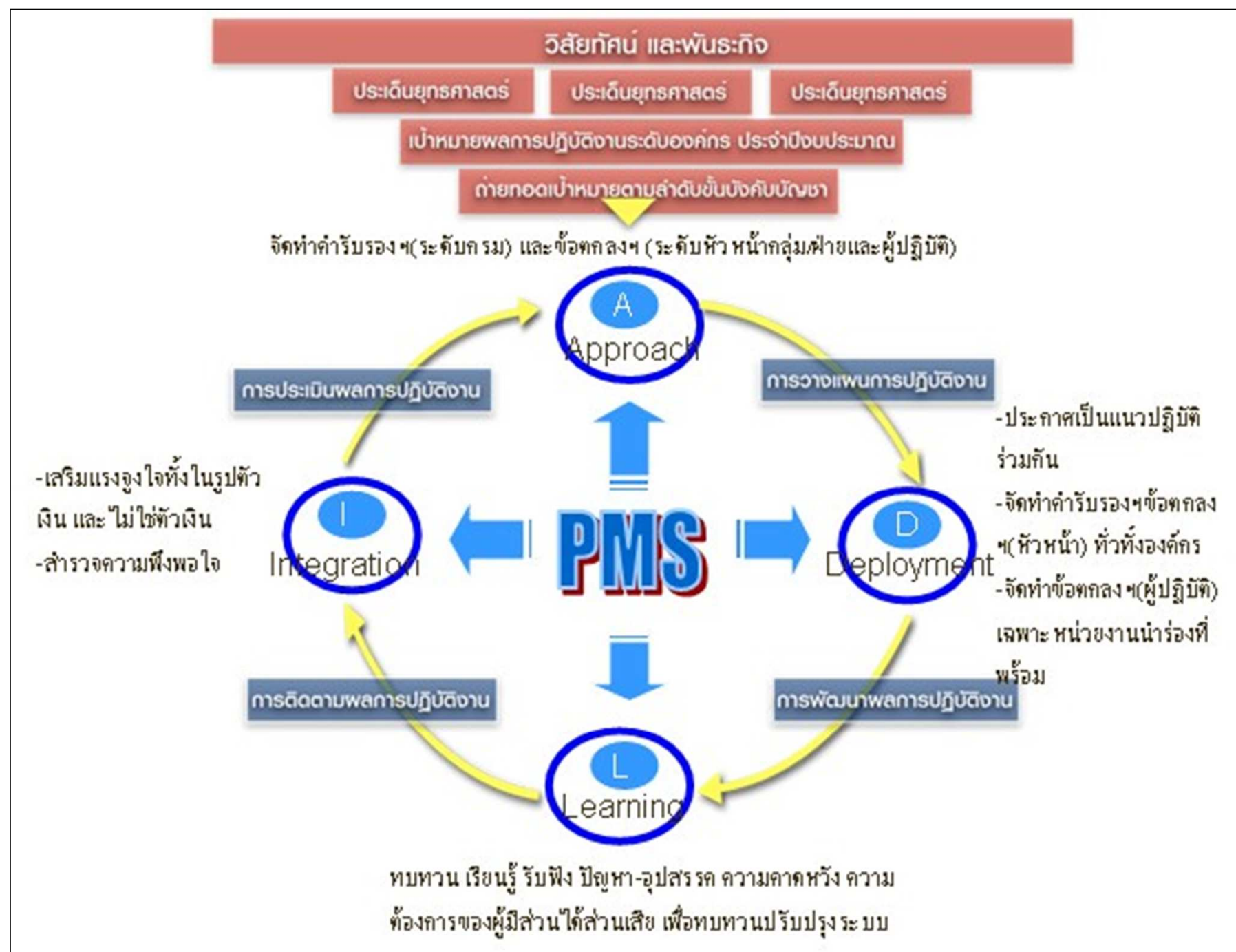
ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 5.1 ข (4)

กรมสุขภาพจิต ได้นำระบบบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้ตั้งแต่ปี 2551 โดยได้มีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ HR Scorecard นั้นเป็นที่มาของเหตุผลความจำเป็นสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากฝ่ายบริหารกรมสุขภาพจิต ในขณะนั้นเห็นว่าควรมีการพัฒนา ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานในสังกัดต่างเห็นพ้องตรงกันว่า ยังไม่มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งทั้งองค์กร และที่สำคัญที่สุดคือบุคลากรในกรมสุขภาพจิตในขณะนั้นเห็นว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากระบบการมอบหมายงาน การประเมินผลงาน และการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกัน ข้อมูลความคาดหวังหรือความต้องการที่ตรงกันเช่นนี้ จึงเป็นที่มาของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนกลยุทธ์ HR Scorecard “พัฒนาระบบบริหารผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยในการงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้มีการดำเนินการเฉพาะในส่วนของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในระดับกรมลงสู่ระดับหน่วยงาน ซึ่งเป็นการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างอธิบดีกับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มในสังกัด ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์กรมสุขภาพจิต

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 กรมสุขภาพจิตได้มีการพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพิ่มเติมจากเดิม โดยจัดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในระดับกรมลงสู่ระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ผ่านการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างอธิบดีกับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มในสังกัด และผ่านการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มกับหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ตามตัวชี้วัดที่หน่วยงานได้รับถ่ายทอดมาจากกรม





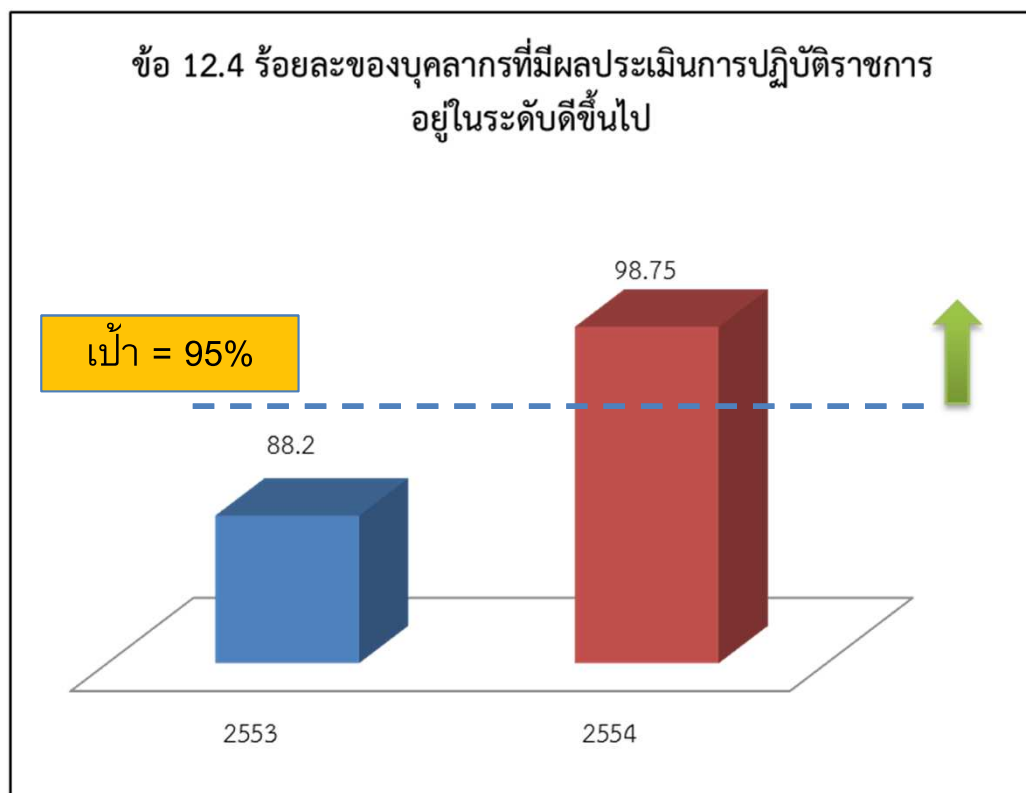
การเขียนที่ไม่แนะนำ

- เขียนเป็น Bullet ขาดความต่อเนื่อง
- ยกตัวอย่างเป็นจุด ๆ ไม่เห็นความเป็นระบบ
- พรรณามากไป ขาดการยกตัวอย่าง หรือ ผัง ประกอบ
- เขียนตอบคำถามเหมือนตอบข้อสอบ
- อธิบายเป็นแนวทฤษฎีมากไป
- ใช้คำเหมือนคำถามในเกณฑ์

ผลลัพธ์

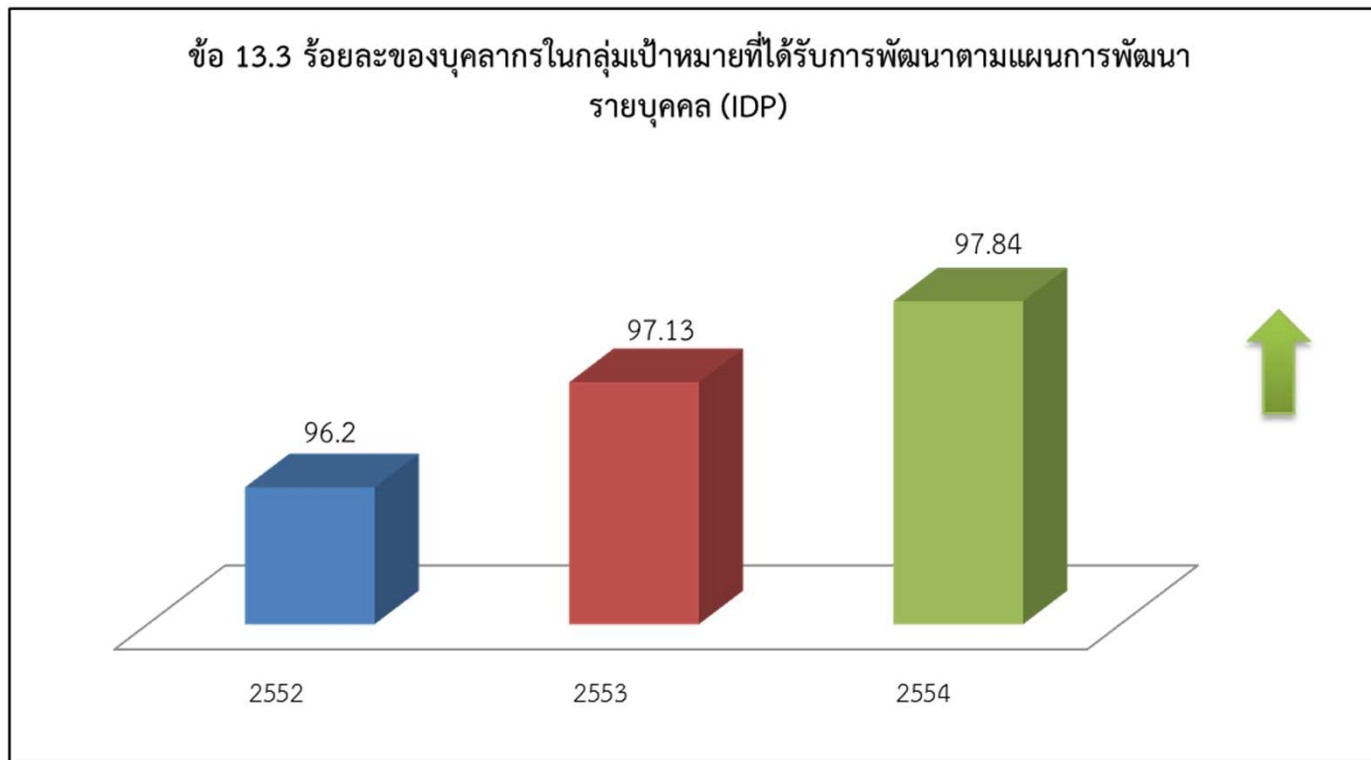
- ชื่อตัวชี้วัดที่สื่อชัดเจน
- แสดงข้อมูลปีล่าสุด
- แสดงเป็นกราฟพร้อมเสกส และทิศทางที่เป็นแนวโน้มว่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง
- จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พื้นที่ กลุ่ม (ตามความเหมาะสม)
- อธิบายความสำคัญของตัวชี้วัด
- **อย่าอธิบายกราฟ**

ตัวอย่าง



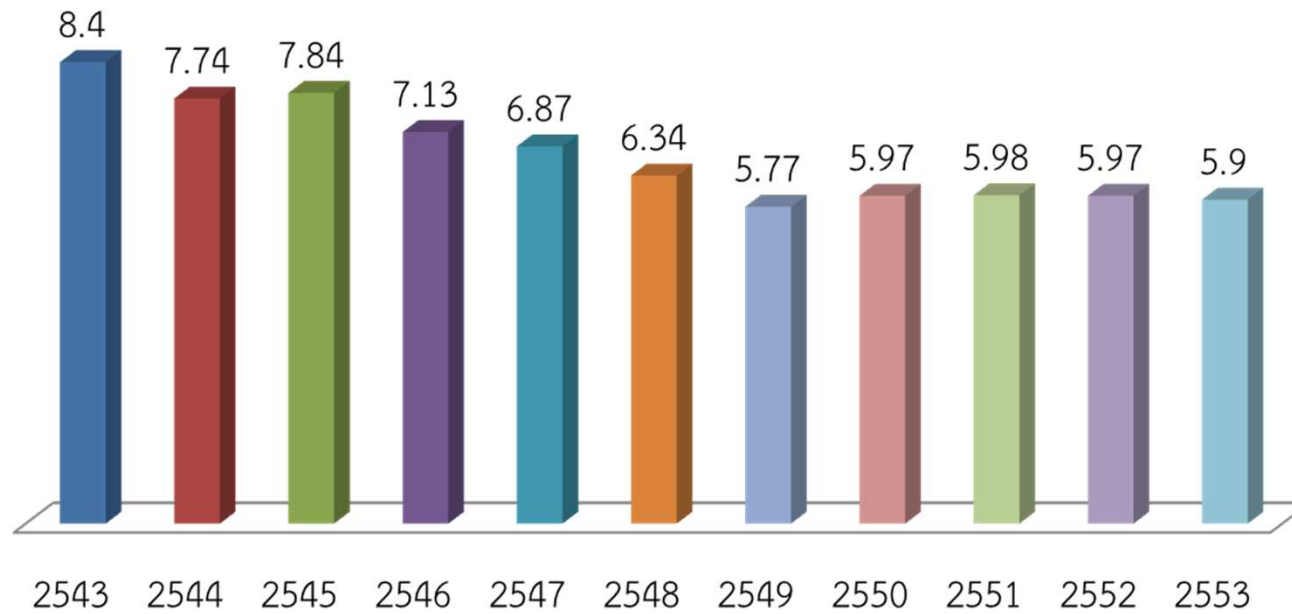
ตัวชี้วัดนี้แสดงถึงความผูกพัน
ของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติ
ราชการในกรมด้วยการทุ่มเท
ให้กับการทำงาน การเรียนรู้
และการมีส่วนร่วม จากระบบ
การพัฒนาและโครงการคร่อม
สายงานส่งผลให้ร้อยละของ
บุคลากรที่มีผลประเมินการ
ปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีขึ้น
ไป เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 88.2
ในปี 2553 เป็นร้อยละ 98.75
ในปี 2554

ตัวอย่าง

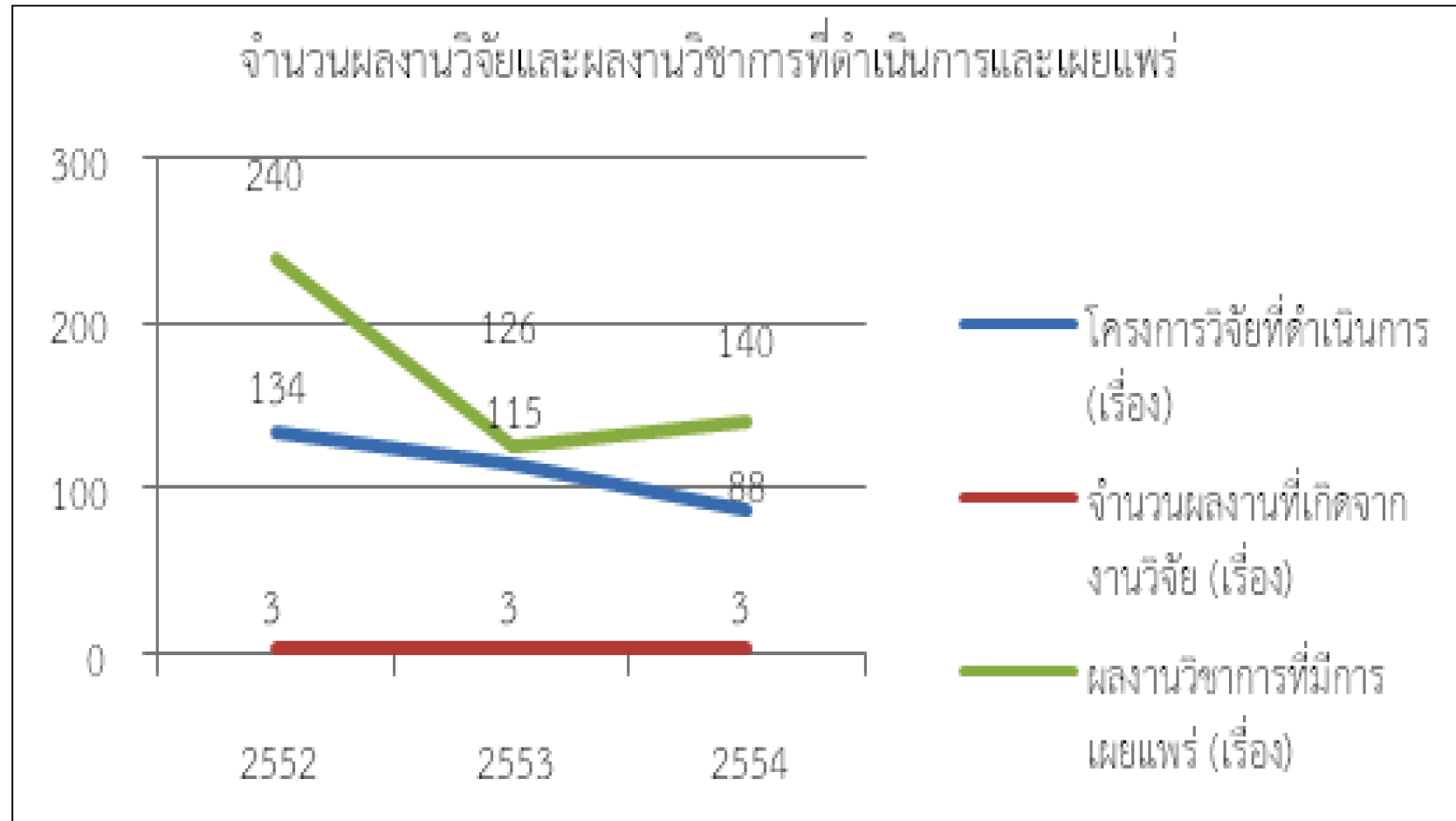


ตัวอย่าง

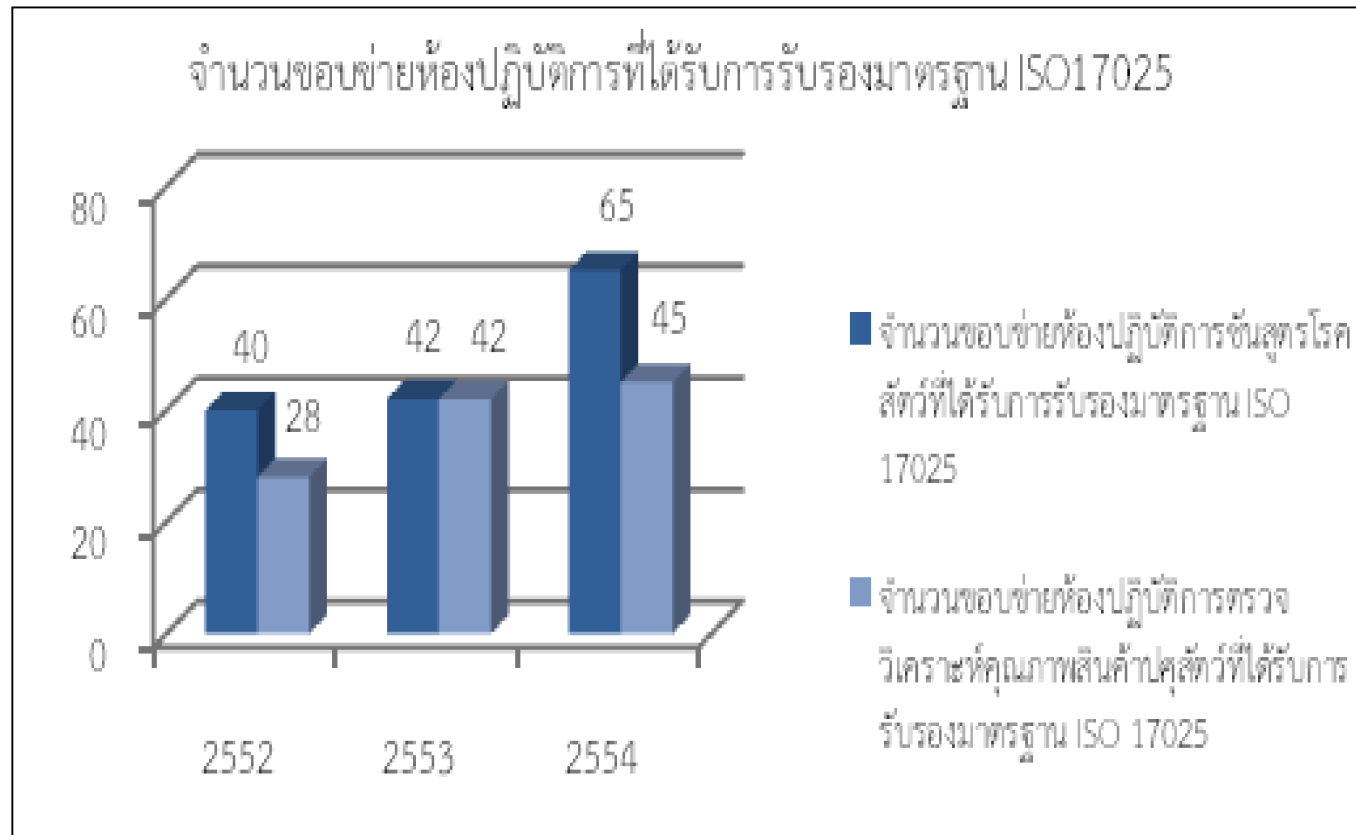
อัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ



ตัวอย่าง

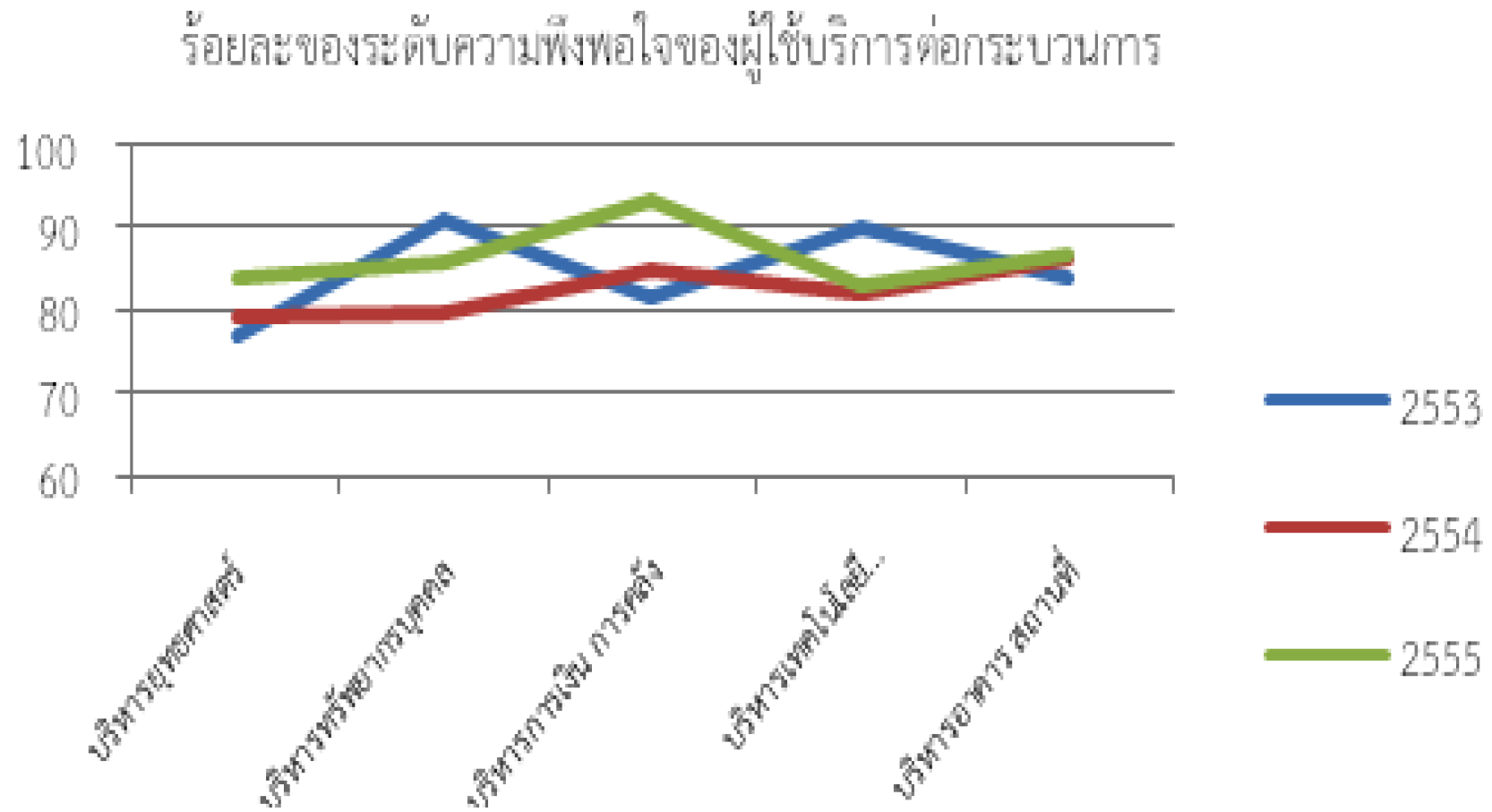


ตัวอย่าง



การตรวจวินิจฉัยและ
ชั้นสูตรโรคสัตว์ ซึ่ง
เป็นกระบวนการทาง
ห้องปฏิบัติการ กรม
ปศุสัตว์ได้พัฒนา
กระบวนการทาง
ห้องปฏิบัติการจน
ได้รับการรับรอง
มาตรฐาน ISO 17025
ทุกห้องปฏิบัติการ
เพื่อรองรับ
มาตรฐานสากลและ
การเตรียมพร้อม
รองรับการแข่งขัน

ตัวอย่าง



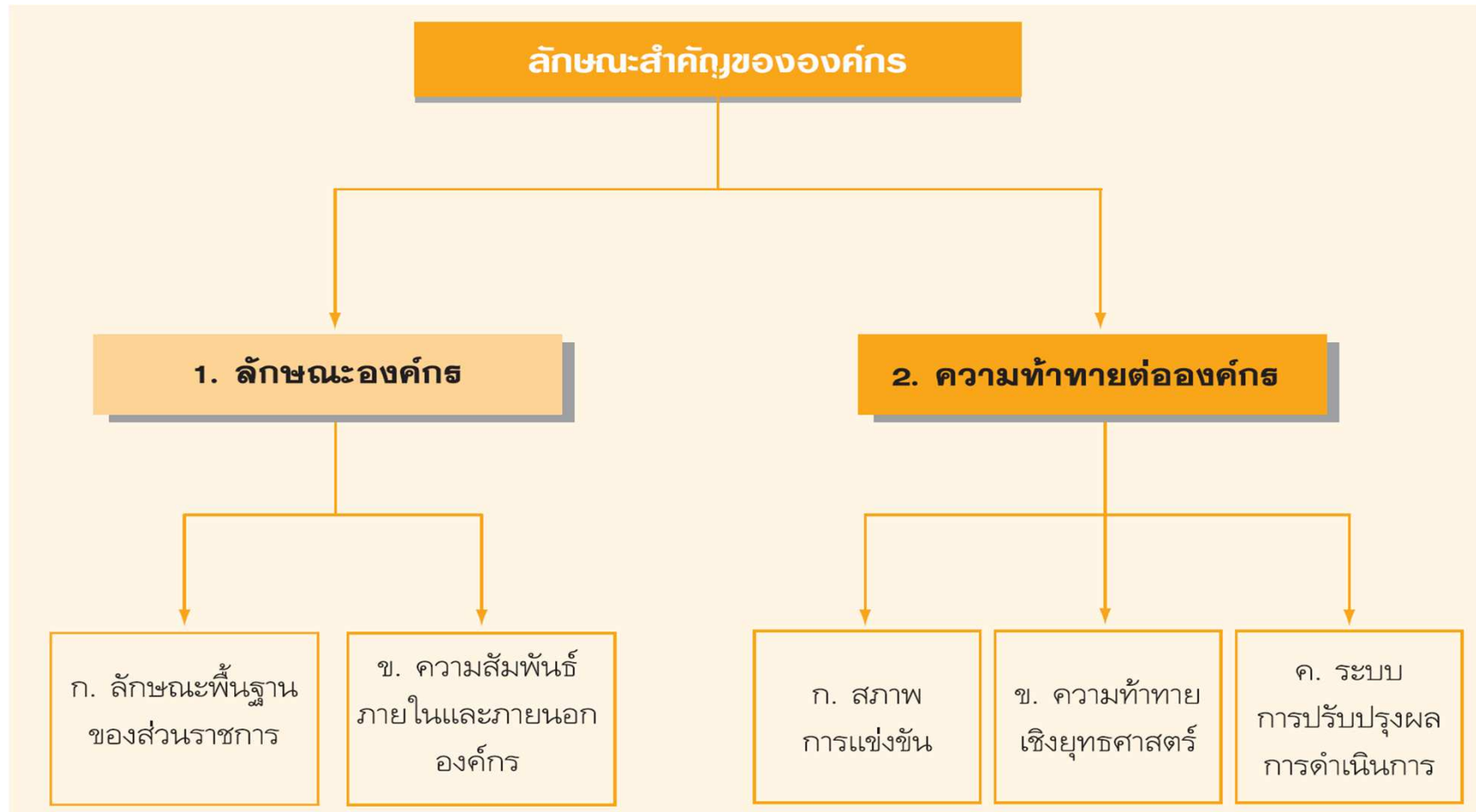
WS 4 - วิเคราะห์การเขียน

1. กระบวนการที่เป็นระบบ?
2. ประสิทธิภาพ?
3. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ?
4. ความเป็นเลิศ
5. ผลลัพธ์ที่น่าจะมี

เกณฑ์ PMQA ฉบับปี2550



ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร



1ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

- (1) - พันธกิจหรือหน้าที่**ตามกฎหมาย**ของส่วนราชการ คืออะไร
 - มี**แนวทาง** และ**วิธีการ**อย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
 - คุณลักษณะ**โดดเด่น**ของผลิตภัณฑ์/บริการ
- (2) - วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ คืออะไร
 - เป้าประสงค์**หลัก**ของส่วนราชการคืออะไร
 - วัฒนธรรมของส่วนราชการ คืออะไร
 - ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้ คืออะไร
 - **สมรรถนะหลัก**ของส่วนราชการ

1ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

- (3) - ลักษณะโดยรวมของ**บุคลากร**ในส่วนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- (4) - ส่วนราชการมี**เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ**อะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน
- (5) - ส่วนราชการดำเนินการภายใต้**กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ**อะไรบ้าง

1ข. ความสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์การ

- (6) - โครงสร้างองค์การ และ วิธีการจัดการที่แสดงถึง**การกำกับดูแลตนเอง**
ที่ดีเป็นเช่นใด
- (7) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงาน
ต่อกันมีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน
 - **ข้อกำหนดที่สำคัญ**ในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
 - มี**แนวทางและวิธีการ**สื่อสารระหว่างกันอย่างไร
- (8) - กลุ่มผู้รับบริการและ**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก**ของส่วนราชการคือใครบ้าง
 - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มี**ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ** อะไรบ้าง
 - **แนวทางและวิธีการ**สื่อสารระหว่างกันคืออะไร

2. ความท้าทายองค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน

- (9) - สภาพการแข่งขัน**ทั้งภายในและภายนอก**ประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งชั้นในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
 - **ประเด็น**การแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร
- (10) - **ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ**เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร
- (11) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

2. ความท้าทายต่อองค์กร

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

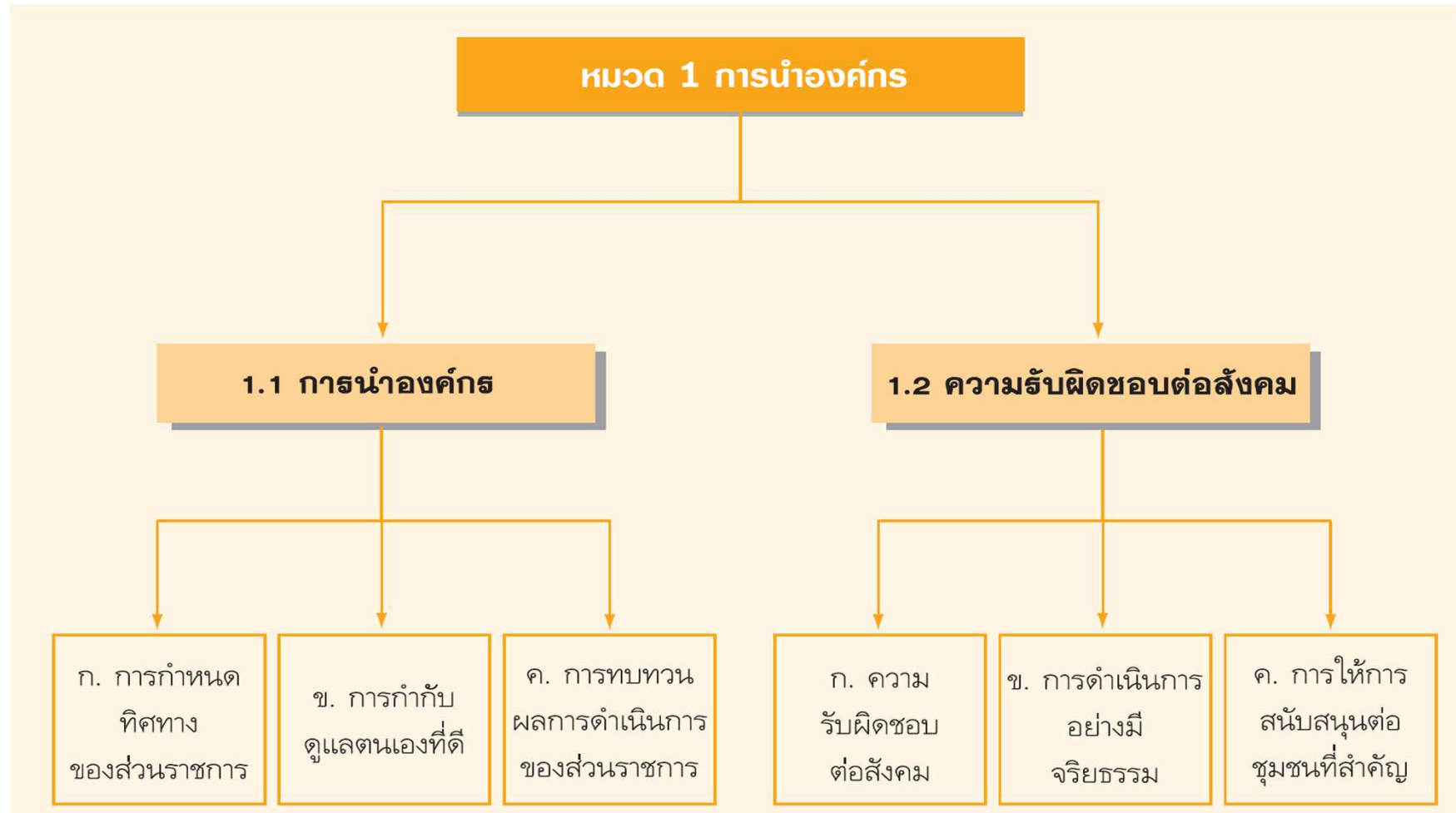
(12) ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

(13) - ความท้าทายและ**ความได้เปรียบ**เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสังคม คืออะไร

(14) - แนวทางและวิธีการในการ**ปรับปรุงประสิทธิภาพ**ของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง

(15) - ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้
อย่างไร

หมวดที่ 1 การนำองค์กร



หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

- การกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม และผลการดำเนินการ และสื่อสารและถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ
- การสร้างบรรยากาศให้เกิดการกระจายอำนาจการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว การเรียนรู้ ถูกต้องตามกฎหมาย และจริยธรรม

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- ความรับผิดชอบด้านการดำเนินการด้านการเงินและการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- การทบทวนผลการดำเนินการและใช้มาประเมินความสำเร็จและตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป
- ตัวชี้วัดที่ทบทวนและผลการทบทวนที่ตามมา

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม

- การดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม
- กระบวนการตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ในการจัดการความเสี่ยง
- การคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมการเชิงรุก

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- การกำหนดวิธีปฏิบัติในการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

- การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญและการที่ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

1.1 ก การกำหนดทิศทาง

- (1) – **ผู้บริหารของส่วนราชการ**ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และ**ผลการดำเนินการ**ที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ
- ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลัก ความโปร่งใสและความชัดเจนอย่างไร
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรใน**การสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทาง**อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่าน**ระบบการนำองค์กร**

1.1 ก การกำหนดทิศทาง

- (2) ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรใน **การสร้างบรรยากาศ**
- เพื่อให้เกิดการ **กระจายอำนาจการตัดสินใจ** นวัตกรรม และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
 - เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน
 - เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบและหลักจริยธรรม

1.1 ข การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- (3) ใน **การกำกับดูแลตนเองที่ดี** ส่วนราชการและผู้บริหารดำเนินการอย่างไรในเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้
- ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
 - ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ค. การทบทวนผลการดำเนินการ

- (4)
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการ **ทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ**
 - ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการประเมินและทบทวนดังกล่าวมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการอย่างไร
 - ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการประเมินและทบทวนนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของส่วนราชการอย่างไร
- (5)
- ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนเป็นประจำมีอะไรบ้าง
 - ผลการทบทวนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

1.1 ค. การทบทวนผลการดำเนินการ (ต่อ)

- (6) – ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมา **จัดลำดับความสำคัญ** เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้าง **นวัตกรรม**
- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้วิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุง และนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ รวมถึง **ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง**
- (7) – **ผู้บริหารของส่วนราชการ** ในแต่ละระดับได้รับการประเมินผลงานอย่างไร
- ส่วนราชการนำผลจาก **การประเมินผลงานของผู้บริหาร** ไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับอย่างไร

1.2 ก ความรับผิดชอบต่อสังคม

- (8) ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร
- (9) กระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของส่วนราชการในการจัดการกับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นคืออะไร
- (10) – ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
- ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

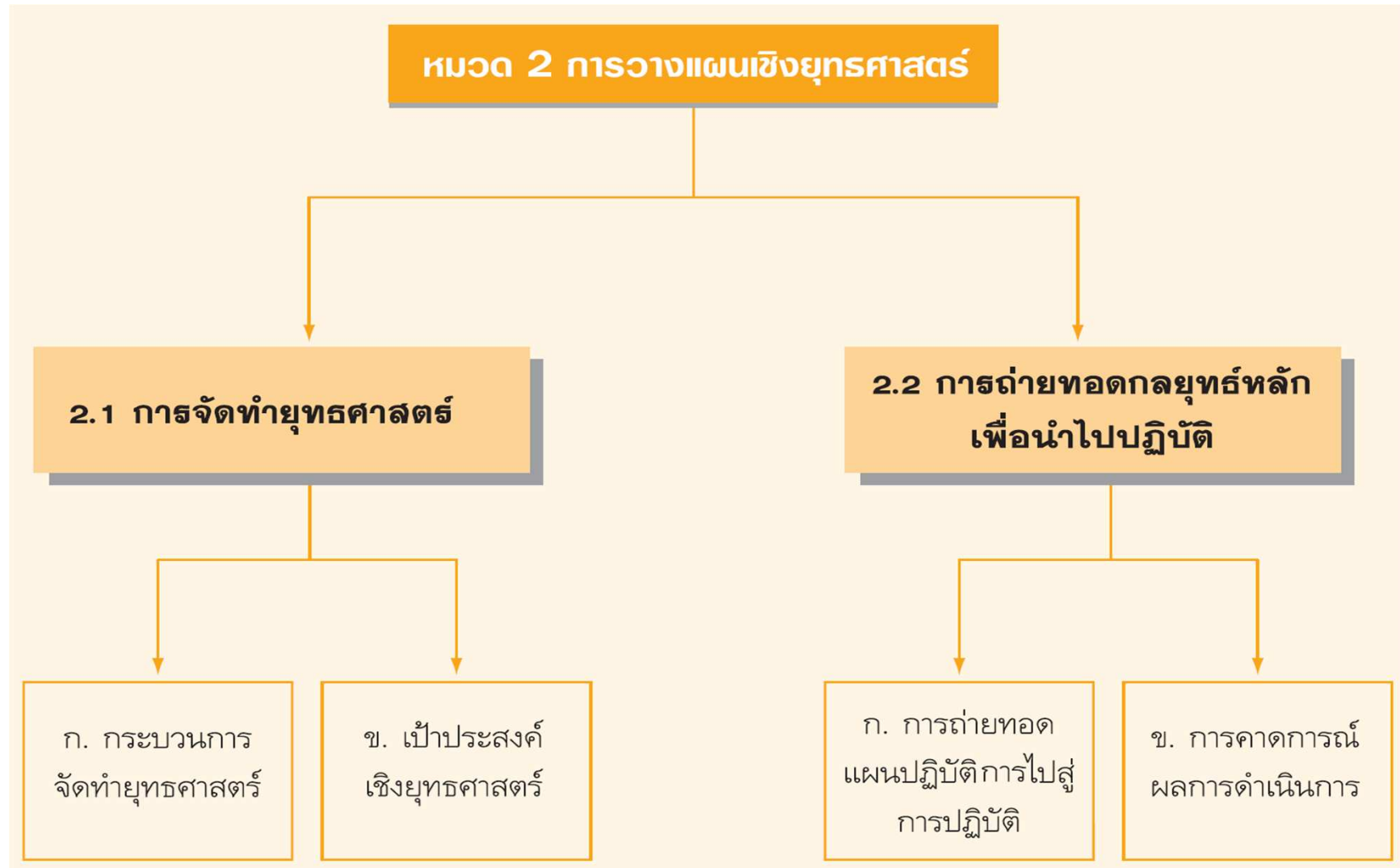
1.2 ข การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- (11) ผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมี **การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม** อย่างไร

1.2 ค การให้การสนับสนุนต่อชุมชนสำคัญ

- (12) - ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรใน **การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน** ที่สำคัญต่อส่วนราชการ
- ชุมชนใดที่สำคัญกับส่วนราชการของท่าน และมีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร
 - มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน
 - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมี **ส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชน** ดังกล่าวอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก ตารางเวลาในการบรรลุ และลำดับความสำคัญ
- การให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กร และความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

- การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร และทำให้ผลที่เกิดขึ้นยั่งยืน
- แผนปฏิบัติการที่สำคัญ และการดำเนินการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง
- แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และการทำให้ระบบการวัดผลเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ และเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ผลการดำเนินการที่คาดไว้ของคู่แข่ง และระดับเทียบเคียง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในหมวดของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- (1) ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์โดยรวมอย่างไร ให้ระบุ
 - ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
 - **กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผน**ระยะสั้นและระยะยาว และเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาเช่นนั้น
 - โปรดแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้

- (2) ส่วนราชการได้นำปัจจัยต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างไร ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
 - ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน
 - **สภาพการแข่งขัน**ทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการ (*)
 - นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินการของส่วนราชการ

2.1 ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ (ต่อ)

(2) ต่อ

- จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและ **ทรัพยากรอื่น ๆ** ของส่วนราชการ
- การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการ หรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า
- ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคมและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่น ๆ
- การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก
- **ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน**
- จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน (*)

หมวด 2 ข้อ 2.1 ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- (3)
 - ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์หลัก มีอะไรบ้าง
 - ให้ระบุเป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น
 - ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น
- (4)
 - ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก ส่วนราชการ ได้ให้ความสำคัญกับ **ความท้าทายต่อองค์กร** ที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร
 - ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก
 - - มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว
 - - มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

หมวด 2 ข้อ 2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

2.2 ก. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

- (5) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
 - ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก
 - จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จ
 - ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน
- (6) - แผนปฏิบัติการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
 - หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
- (7) แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
- (8) - ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

หมวด 2 ข้อ 2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

2.2 ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- (9) - เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดที่ระบุในข้อ 2.2 ก (8) มีอะไร
- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ
 - เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - ผลการดำเนินการที่ผ่านมา
 - ผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง
 - ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ

หมวด 2 ข้อ 2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ

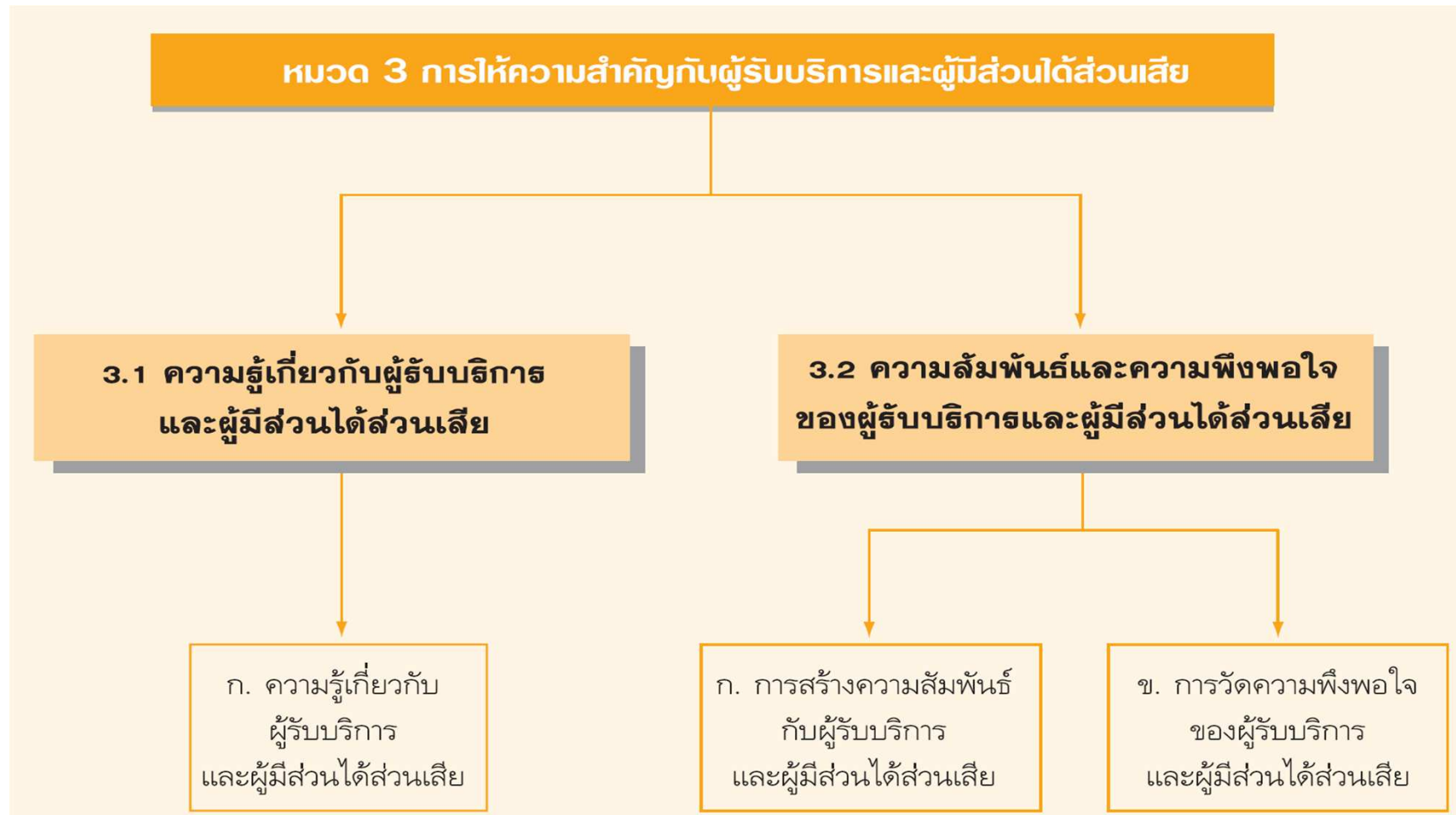
2.2 ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- (5) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
 - ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก
 - จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จ
 - ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน
- (6) - แผนปฏิบัติการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
 - หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
- (7) แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
- (8) - ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

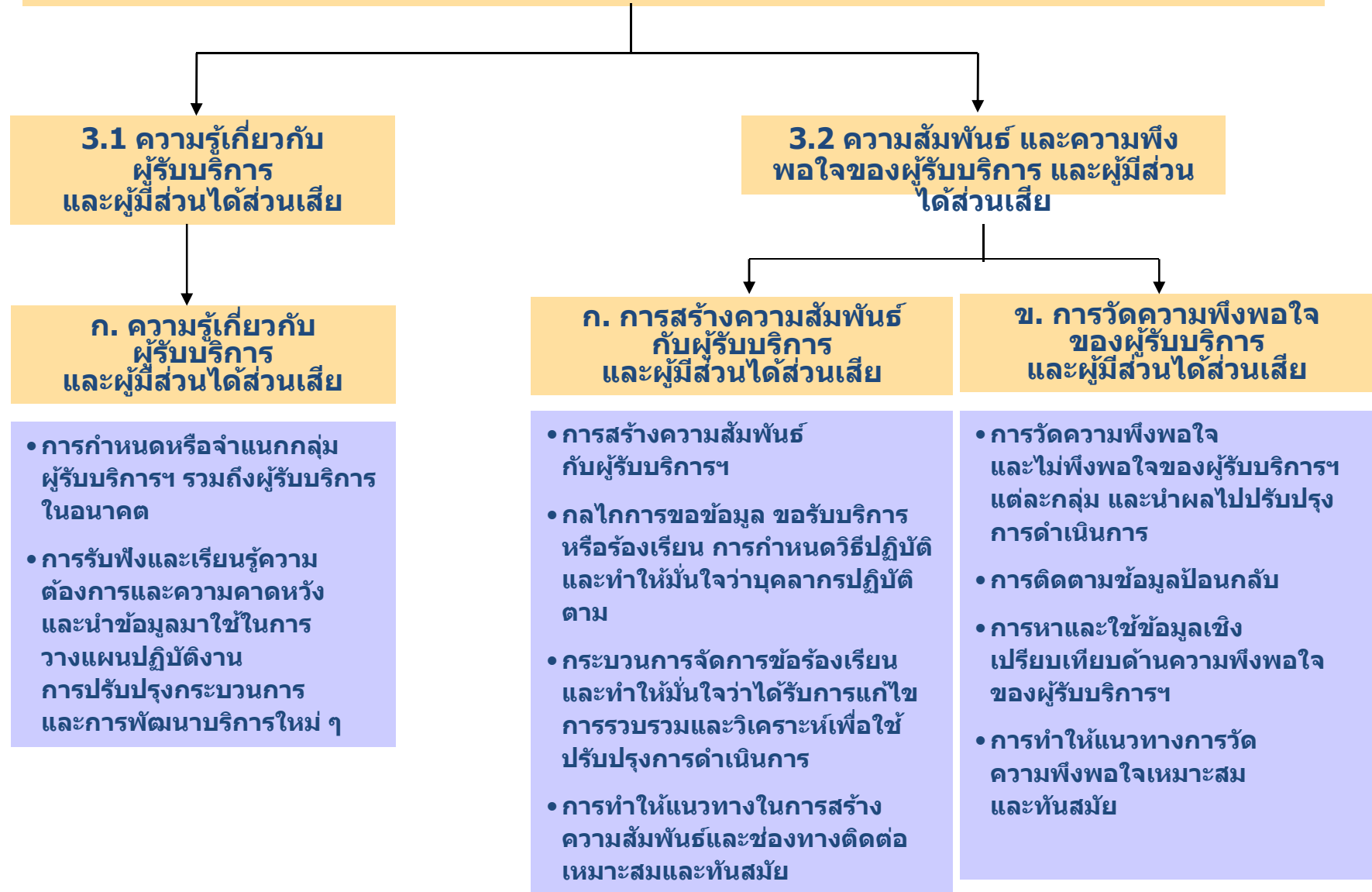
หมวด 3 : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการ
กำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการ
มีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ
และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี**

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

**ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้
เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม
วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ
และจัดการความรู้อย่างไร**

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผล การดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผล
การดำเนินการ

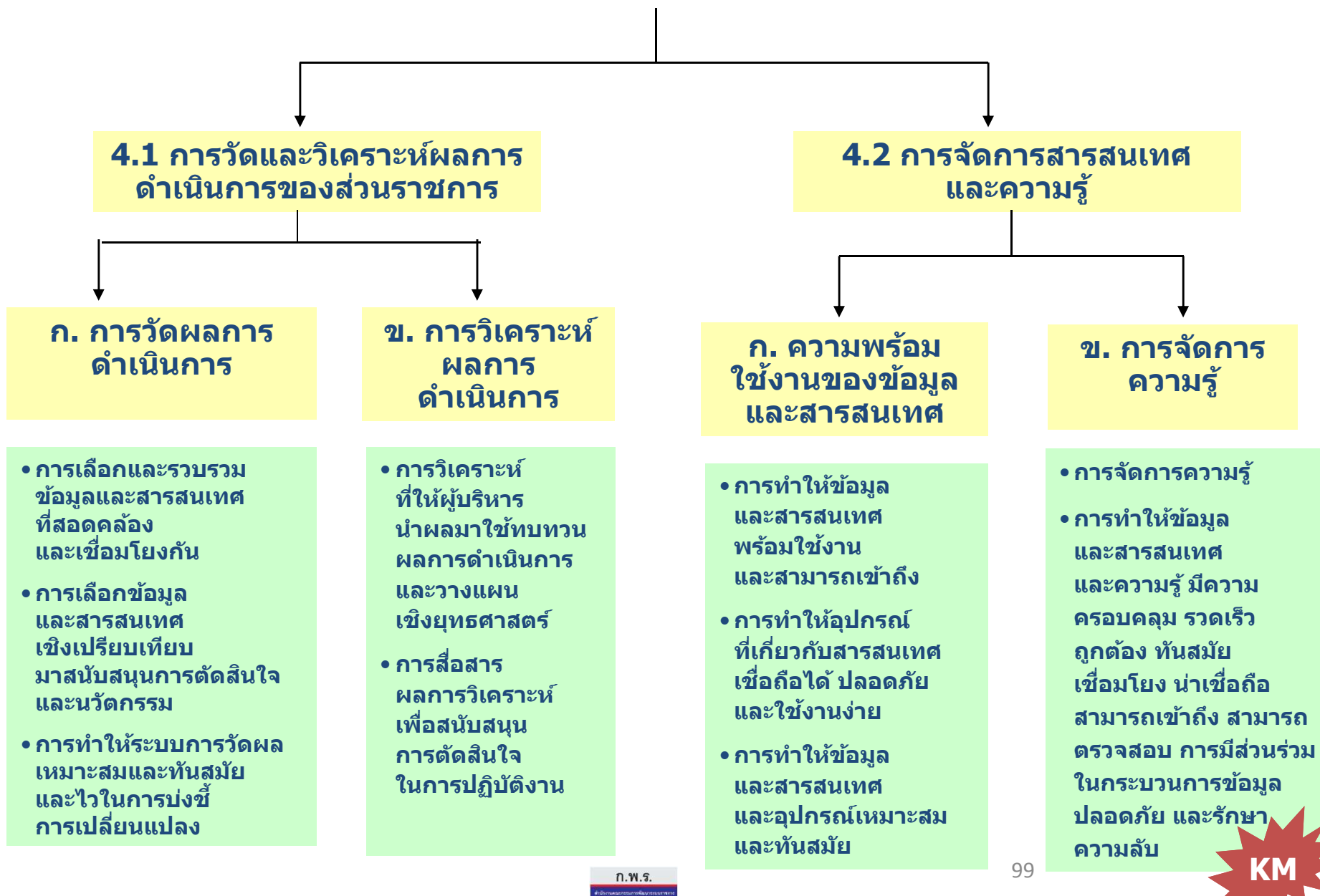
ข. การวิเคราะห์
ผลการดำเนินการ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้

ก. ความพร้อม
ใช้งานของข้อมูล
และสารสนเทศ

ข. การจัดการ
ความรู้

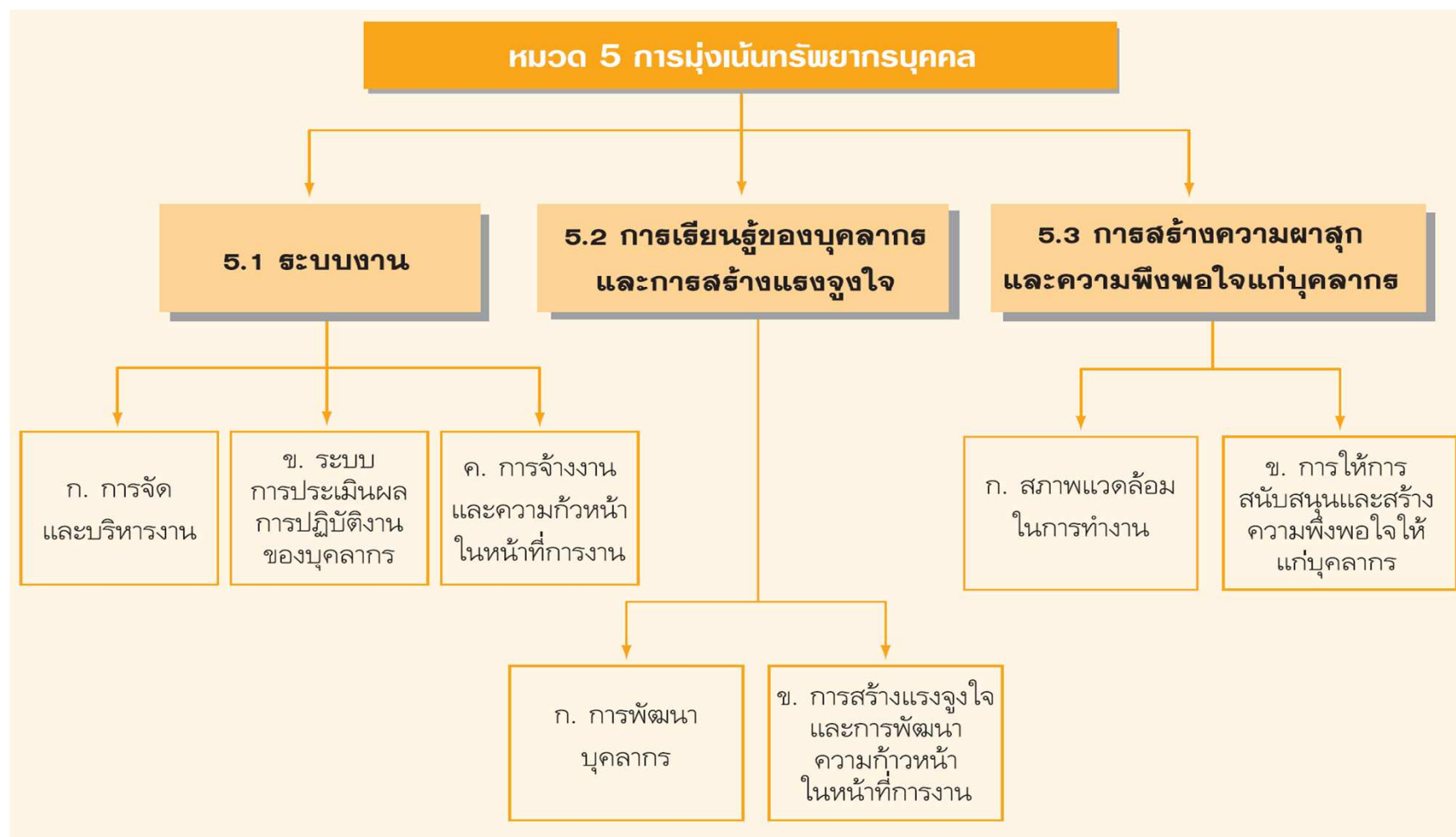
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

**ในหมวดของการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนี้
เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้
ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง
และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่
เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์
และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร
รวมทั้ง ตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อ
การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการ
ที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร
และส่วนราชการ**

หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ

**ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมิน
แง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ
การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่า
แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ
ของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ
หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด**

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก . กระบวนการสนับสนุน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การออกแบบกระบวนการโดยนำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบและบูรณาการกับส่วนราชการอื่น
- การนำกระบวนการไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบ และตรวจประเมิน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ทำงานซ้ำและความสูญเสีย
- การปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น และนำมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนภายในและระหว่างหน่วยงาน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

- การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
- การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
- การออกแบบกระบวนการโดยนำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบและบูรณาการกับส่วนราชการอื่น
- การนำกระบวนการไปปฏิบัติให้บรรลุผลข้อกำหนดที่สำคัญ
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบ และตรวจประเมิน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ทำงานซ้ำและความสูญเสีย
- การปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น และนำมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนภายในและระหว่างหน่วยงาน

6.1 ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- (1)
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็น **กระบวนการที่สร้างคุณค่า** ต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ
 - กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- (2)
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำ **ข้อกำหนดที่สำคัญ** ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำ **ข้อกำหนดที่สำคัญ** เหล่านั้น
 - **ข้อกำหนดที่สำคัญ** ของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

6.1 ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- (3)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
 - ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
 - ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นเพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (*)

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- (4)
 - ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- (5)
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ
- (6)
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรใน*การปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น*
 - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ

**ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมิน
ผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ**

ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

และมิติด้านการพัฒนางองค์กร

นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ

โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ

หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



7.1 มิติด้านประสิทธิผล

- (1) ตัวชี้วัดที่สำคัญของ **การบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์** ของส่วนราชการ

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- (2) ตัวชี้วัดที่สำคัญด้าน **ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ** ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้าน **คุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** รวมถึงการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (4) ตัวชี้วัดที่สำคัญของ **ผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*)**
- (5) ตัวชี้วัดที่สำคัญของ **ผลการดำเนินการที่สำคัญอื่น ๆ** ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

- (6) ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของ **กระบวนการที่สร้างคุณค่า** รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม
- (7) ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของ **กระบวนการสนับสนุน** รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม
- (8) ตัวชี้วัดที่สำคัญของ **ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน** รวมถึงการควบคุม และการลดค่าใช้จ่าย
- (9) ตัวชี้วัดที่สำคัญด้าน **ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน** ทั้งภายในและภายนอก

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ต่อ)

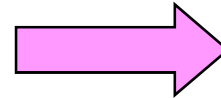
- (10) ตัวชี้วัดที่สำคัญด้าน **การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย**
- (11) ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็น **องค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชน** ที่สำคัญ

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

- (12) ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้าน **ระบบงาน**
- (13) ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้าน **การเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร**
- (14) ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผูกพัน **ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ** ของบุคลากร
- (15) ตัวชี้วัดที่สำคัญของ **พฤติกรรมที่มีจริยธรรม** ตัวชี้วัดที่สำคัญของ **ความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

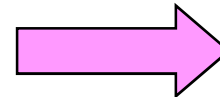
ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์และกระบวนการ

1.1 การนำองค์กร
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์และนำไปปฏิบัติ



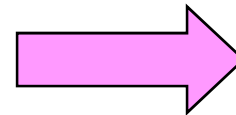
7.1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



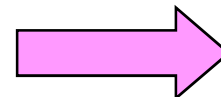
7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า
6.2 กระบวนการสนับสนุน
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม



7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ
4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้
5.1 การจัดและบริหารงาน
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ
5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร



7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

Q & A



www.opdc.go.th

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ