

**แนวทางการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
(Certified FL) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

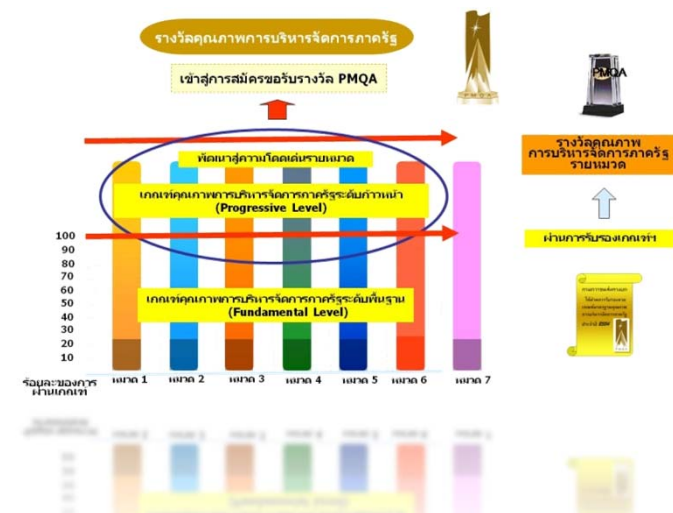
31 มี.ค. 57

วัตถุประสงค์ของการตรวจ Certified FL

เป็นการตรวจรับรองเพื่อให้มั่นใจว่า ส่วนราชการ

- มีแนวทางหรือระบบต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร (ลักษณะสำคัญขององค์กร และ การบริหารจัดการตามเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน)
- นำแนวทางไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- มีการปรับปรุงแนวทางหรือระบบให้มีความเหมาะสม

ฉะนั้น การตรวจรับรองฯ จึงเป็นการสอบทานว่าส่วนราชการ **“สามารถพัฒนาองค์กรได้ ตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน”** และมีความพร้อมในการขอรับ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



แนวทางการตรวจ Certified FL

- ❑ กำหนดตรวจระหว่างวันที่ 21 เมษายน – 16 พฤษภาคม 2557
- ❑ ผู้ตรวจหน่วยละ 2 คน ระยะเวลาการตรวจ 1 วัน ตั้งแต่เวลา 09.00 – 16.00 น.
- ❑ การตรวจประเมินจะพิจารณาผลการดำเนินการในปี 2556 โดยพิจารณาว่ายังคงมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติตามเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน และพิจารณาความต่อเนื่องหรือการปรับปรุงพัฒนาที่ดีขึ้น
- ❑ ส่วนราชการนำเสนอ OP 15 นาที นำเสนอหมวด 1-7 โดยสรุป อีก 15 นาที
- ❑ การตรวจ ใช้วิธีสัมภาษณ์ ไม่เน้นการตรวจเอกสาร (เอกสารจะขอดูในประเด็นผู้ตรวจสงสัย หรือส่วนราชการชี้แจงไม่ชัดเจนจนเป็นข้อสงสัย) และจะพิจารณารวมถึงความเชื่อมโยงการทำงานอย่างบูรณาการกันของหมวดต่าง ๆ
- ❑ การตรวจตัวชี้วัดหมวด 7 ให้ส่วนราชการเตรียมตัวชี้วัดและผลการดำเนินการของปี พ.ศ. 2556 โดยเลือกจากตัวชี้วัดตามเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน หรือกำหนดตัวชี้วัดเองที่สะท้อนการดำเนินการของแต่ละหมวดได้ อย่างน้อยหมวดละ 1 ตัวชี้วัด
- ❑ ผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรหลักในทุกหมวด

แนวทางการตรวจ Certified FL

แนวทางการตรวจประเมิน (ต่อ)

- ❑ ผู้ตรวจกล่าวสรุปภายหลังการตรวจเสร็จสิ้น โดยให้คำแนะนำข้อคิดเห็นเพื่อให้ส่วนราชการนำไปปรับปรุงพัฒนาองค์การต่อไป (หากมีเวลา)
- ❑ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลประเมินให้ส่วนราชการทราบหลังจากได้ประชุมผู้ตรวจเพื่อสรุปภาพรวมการตรวจประเมินทุกส่วนราชการเรียบร้อยแล้ว

แนวทางการตรวจ Certified FL

การเตรียมตัวของส่วนราชการ

- นัดผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินตนเองตามโปรแกรม Certified FL และนำผล Feedback Report ตัวชี้วัดที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการปรับปรุง
- จัดทำ Power point นำเสนอในภาพลักษณะสำคัญขององค์กร 15 นาที และการดำเนินการในแต่ละหมวด 15 นาที
- เตรียมใจให้เบิกบาน และเตรียมกายให้แข็งแรง

PMQA Model



หลักคิด : 11 Core Values



1 การนำองค์การ
อย่างมีวิสัยทัศน์

2 ความรับผิดชอบ
ต่อสังคม

3 การให้ความสำคัญกับ
พนักงานและลูกค้า

4 ความเป็นเลิศ
ที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า

5 การมุ่งเน้นอนาคต

6 ความคล่องตัว

7 การเรียนรู้ของ
องค์การและแต่ละบุคคล

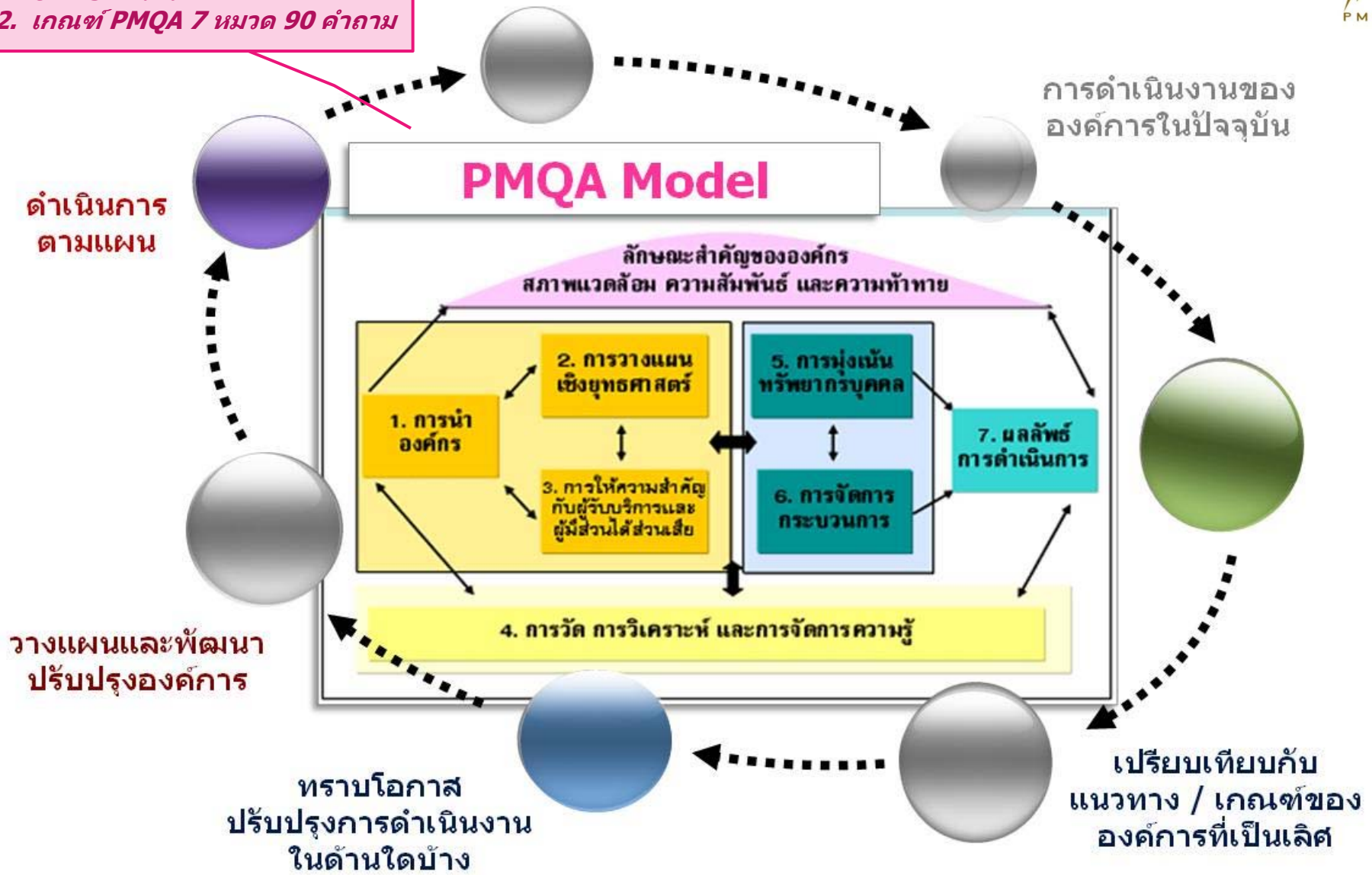
8 การจัดการเพื่อ
นวัตกรรม

9 การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

10 การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์
และการสร้างคุณค่า

11 มุมมองเชิงระบบ

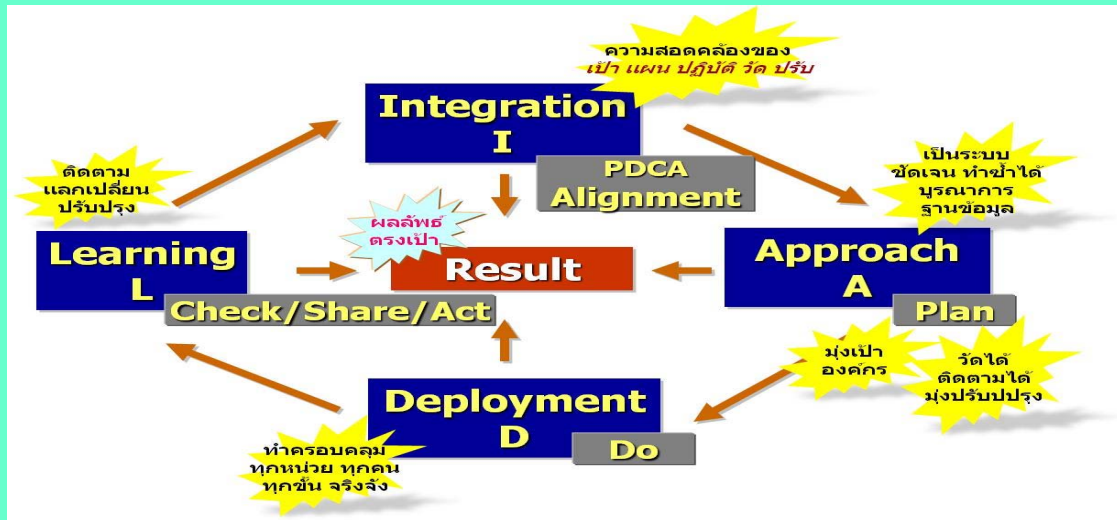
- 1. OP 15 คำถาม
- 2. เกณฑ์ PMQA 7 หมวด 90 คำถาม



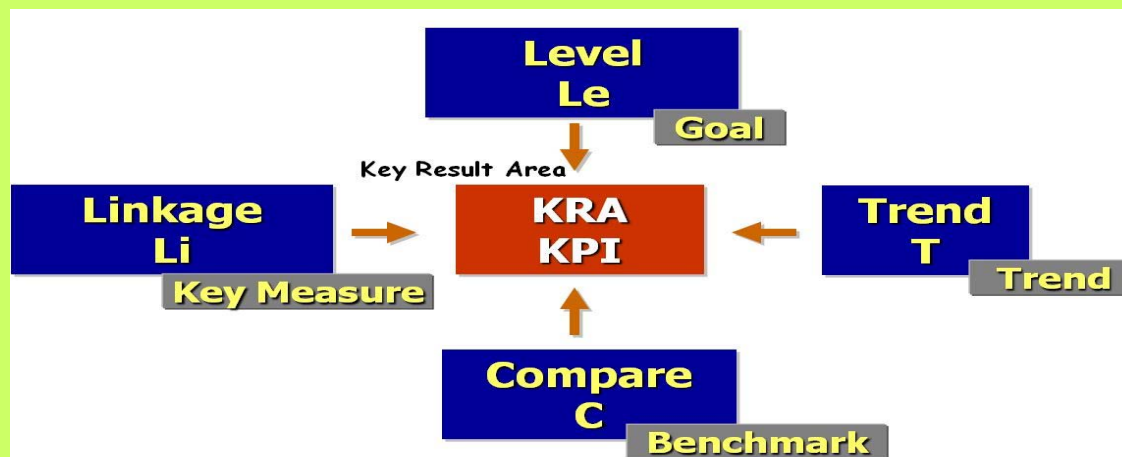


การประเมิน หมวด 1 - 6 ADLI

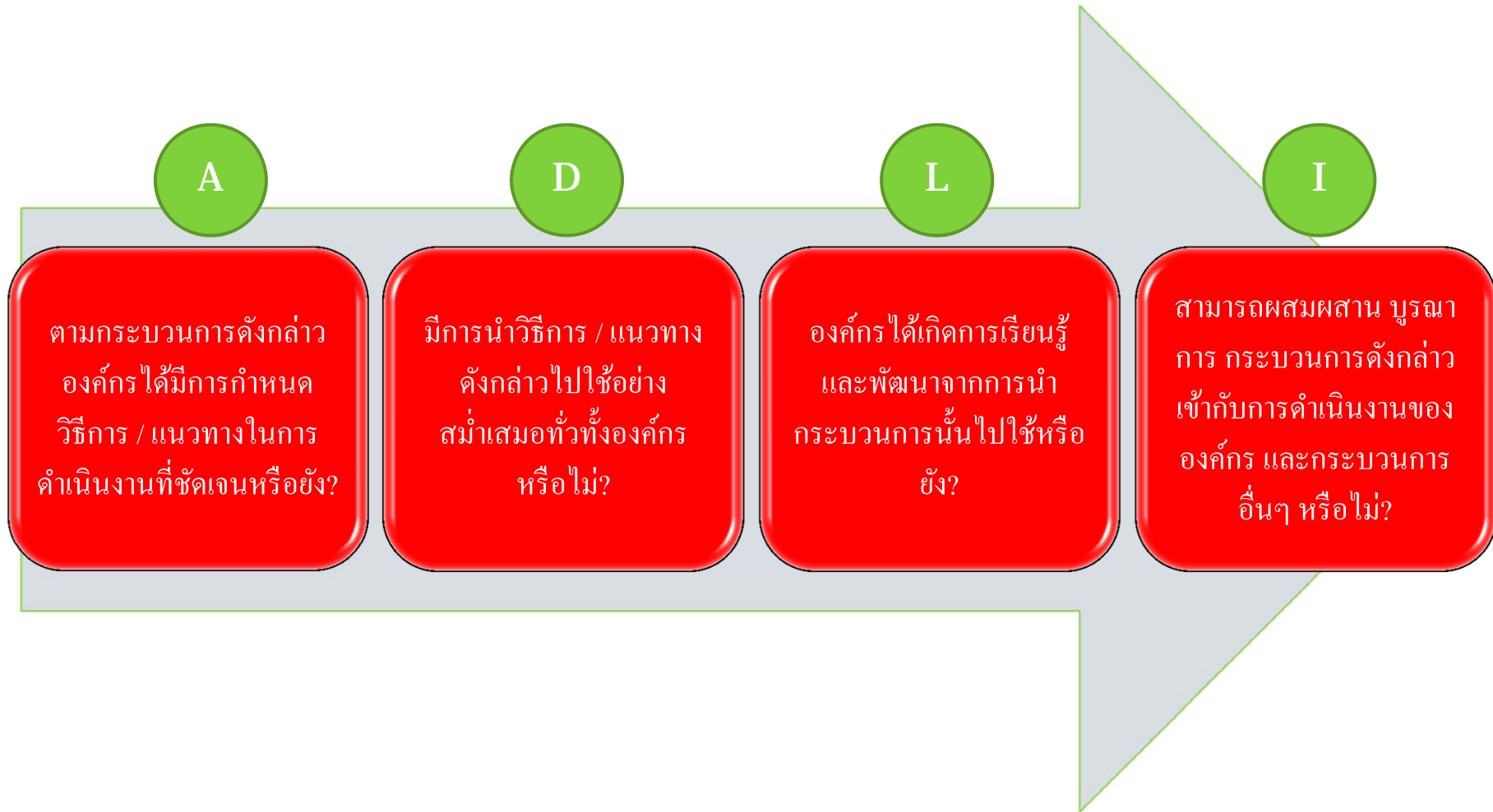
วงจรการจัดการ 4 ขั้นตอน : ADLI



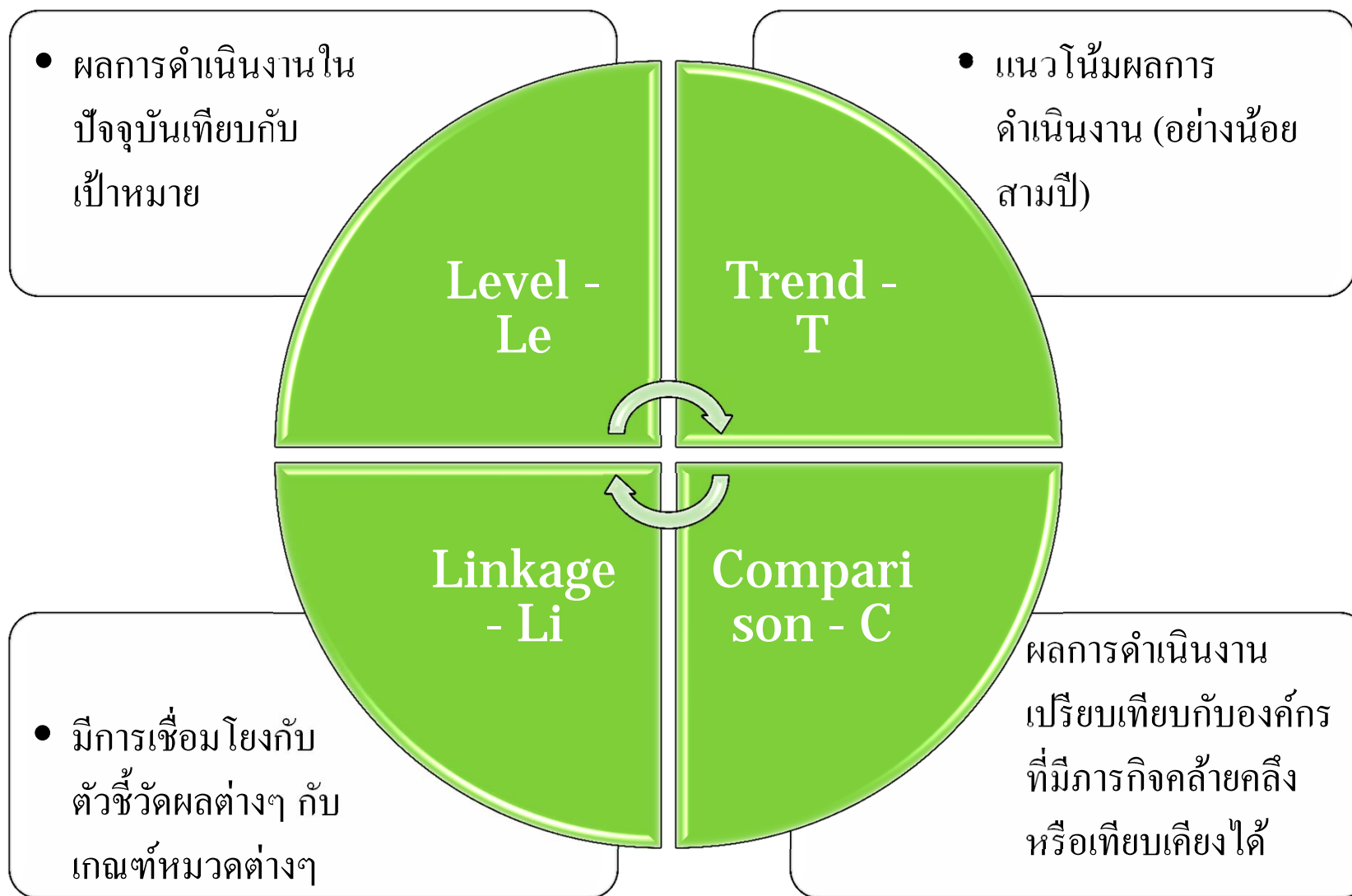
การประเมิน หมวด 7 LeTCLi



ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่างๆ มาใช้ในองค์กร โดย
ถามคำถามสี่ข้อ



การประเมินองค์กรตามหมวดที่ 7



ลักษณะสำคัญขององค์กร

เริ่มจากการสัมภาษณ์ลักษณะสำคัญขององค์กร แต่ละข้อคำถามเกี่ยวกับ แนวคิดระบบบริหารจัดการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกัน เป็นการถามถึงความต้องการขององค์กรที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการในหมวดต่างๆ

หมวด 1 การนำองค์กร

เน้นบทบาทของผู้บริหารในการผลักดันองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้นำไปปฏิบัติและกำกับดูแลให้ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เน้นกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ สอดคล้องกับความท้าทายขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัด ติดตามทบทวนผลการดำเนินการเพื่อให้มีการนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เน้นการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการของแต่ละกลุ่ม และ การจัดลำดับความสำคัญที่สอดคล้องกับพันธกิจ รวมทั้ง การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

เน้นระบบฐานข้อมูลที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย รวมทั้ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้งานและปลอดภัย ที่นำมาใช้ในสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า ได้นำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจหรือบริหารจัดการอย่างไร

จุดมุ่งเน้นของประเด็นการตรวจรับรอง ฯ
(โปรดสังเกตข้อความที่ขีดเส้นใต้ เป็นจุดเน้นการตรวจรับรองในเชิงคุณภาพ)



หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์
ให้บุคลากรมีความพอใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันกับส่วนราชการ รวมทั้งสอดคล้อง
กับความท้าทายด้านบุคลากรตามลักษณะสำคัญขององค์กร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

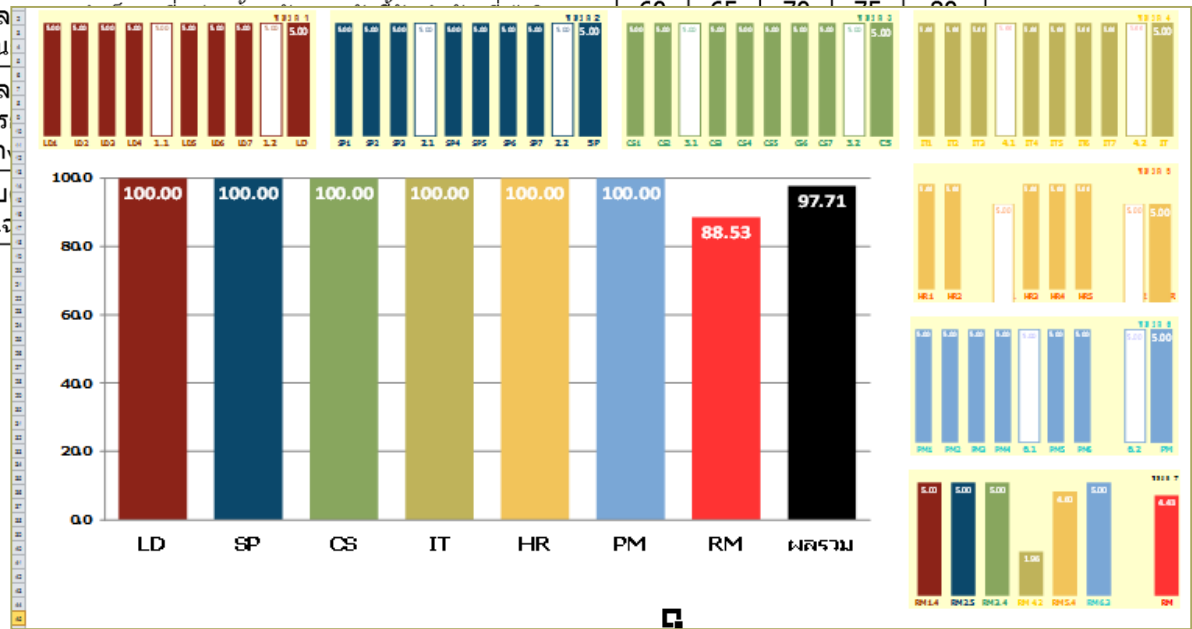
การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุต่อข้อกำหนดของกระบวนการ
รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ของกระบวนการของการดำเนินการตามหมวด 1-6 ว่ามีระดับ
ผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

ตัวอย่าง โปรแกรม Self Certified FL

หมวด 1 การนำองค์กร					
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นย่อยการพิจารณา	ดำเนินการครบถ้วน	คำอธิบายผลการดำเนินการเพิ่มเติม	
LD 1	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	1. มีแนวทาง/วิธีการในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ให้สอดคล้องกับพันธกิจ และความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาจแสดงเป็น Flow Chart ประกอบด้วย ขั้นตอน ปัจจัยนำเข้า ผู้เกี่ยวข้อง และกรอบเวลา)	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่		
		2. มีแนวทาง/วิธีการในการนำองค์กร ประกอบด้วย ช่องสื่อสาร ผู้สื่อสาร และความแต่ละกลุ่มบุคลากรและป			
		3. มีการประเมินผลการรับรู้และวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายอันจะส่งผลให้การดำเนินการ			
		หมวด 1 การนำองค์กร			
		RM 1.1 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กร	60	65	70
RM 1.2 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	60	65	70	75	80
RM 1.3 ร้อยละค่าใช้จ่ายใน	60	65	70	75	80
RM 1.4 ร้อยละมาตรฐาน (อย่า	60	65	70	75	80
RM 1.5 ระดับ (ค่า	60	65	70	75	80

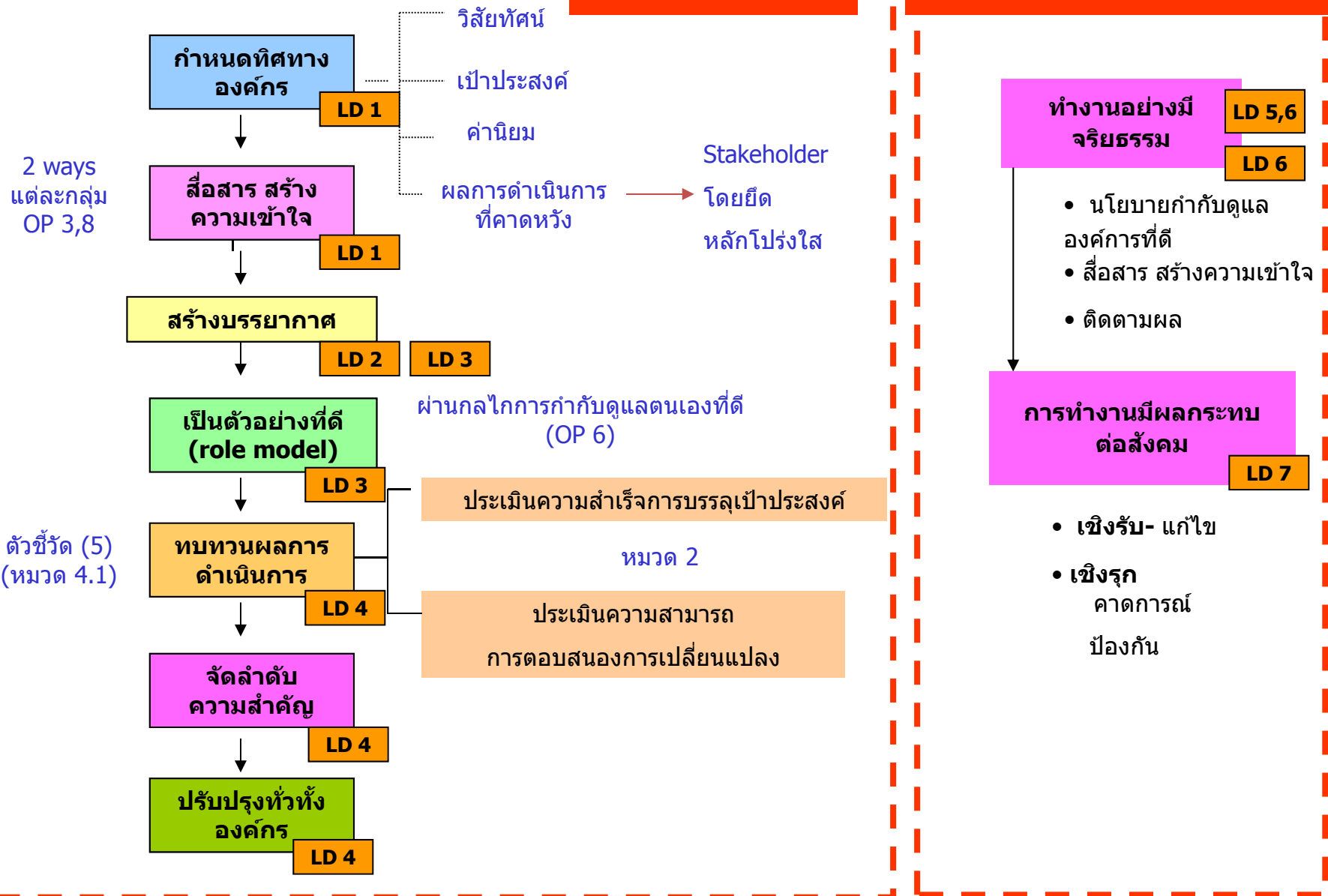


แต่ละหมวดจะต้องได้คะแนน
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
จึงจะผ่าน Certified FL

หมวด 1

การนำองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคม



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 1 การนำองค์การ

<p>LD1</p>	<p>ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้</p>
<p>LD 2</p>	<p>ผู้บริหารส่วนราชการมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในองค์การ โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกัน หรือในส่วนราชการอื่นๆ</p>
<p>LD 3</p>	<p>ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้าง<u>ความผูกพัน ร่วมมือ</u>ภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรง<u>จูงใจ</u>เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย</p>
<p>LD 4</p>	<p>ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้อง<u>กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ</u> และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น</p>
<p>LD 5</p>	<p>ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการ<u>กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี</u> (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี</p>
<p>LD 6</p>	<p>ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบ<u>การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง</u>ที่ดีตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน</p>
<p>LD 7</p>	<p>ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการใน<u>การจัดการผลกระทบทางลบ</u>ที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ</p>



หมวด 2

ทิศทางองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคม

ภายนอก

ปัจจัย (9 ตัว)

วางแผนยุทธศาสตร์

SP 1

โอกาส/ความท้าทาย (OP) ระยะสั้น ยาว

ภายใน

ผู้รับบริการ/IT/คู่แข่ง/
บุคลากร/จุดแข็ง จุดอ่อน/
การปรับเปลี่ยนทรัพยากร

ประเด็นยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์
เชิงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์หลัก

SP 2

Stakeholder (OP)

การวางแผน
ยุทธศาสตร์

SP 1

ถ่ายทอดแผน
ยุทธศาสตร์ (Strategy
Map)

SP 5

สื่อสารสร้างความเข้าใจ

SP 4

การบริหารความ
เสี่ยง

SP 7

- ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์
- ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความเสี่ยงด้านกระบวนการ

แผนปฏิบัติการ

SP 3

ตัวชี้วัด
ใช้ติดตาม

การคาดการณ์
- ผลปีที่ผ่านมา

การสื่อสารและ
ถ่ายทอด
ยุทธศาสตร์

แผนหลักด้าน
ทรัพยากรบุคคล

SP 3

จัดสรร
ทรัพยากร

SP 6

นำไปปฏิบัติ

SP 6



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

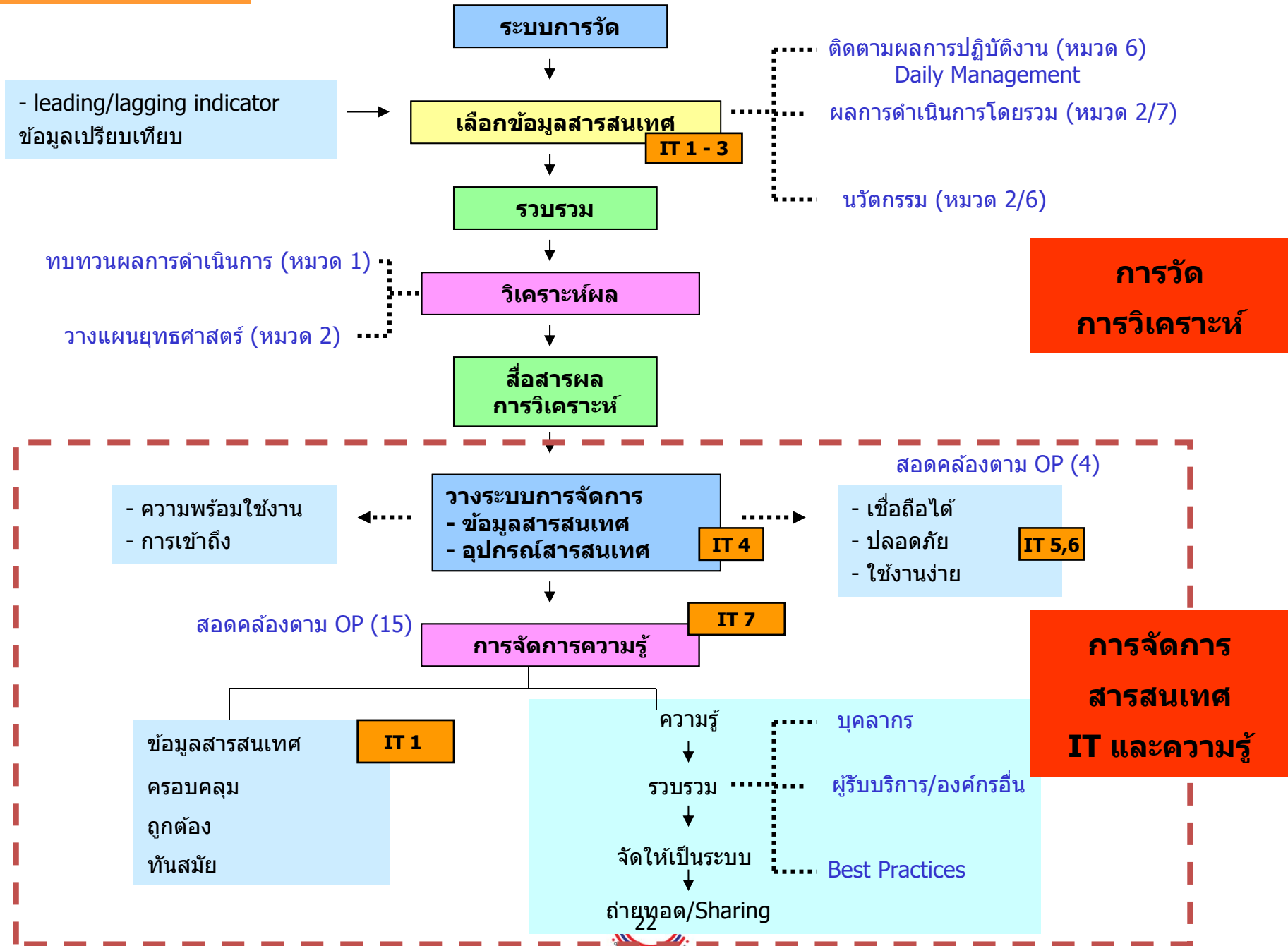
SP1	ส่วนราชการต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึงมีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำ <u>แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี</u> โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจของส่วนราชการ บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ
SP2	ในการ <u>จัดทำแผนปฏิบัติราชการ</u> ของส่วนราชการ (4 ปี และ 1 ปี) <u>ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์</u> อย่างน้อยประกอบด้วย <u>วิสัยทัศน์และพันธกิจ</u> ของส่วนราชการ <u>ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างส่วนราชการ</u>
SP3	ส่วนราชการต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของส่วนราชการ รวมทั้งต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่นๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ
SP4	<u>ผู้บริหารต้องมีการสื่อสาร</u> และทำความเข้าใจในเรื่อง <u>ยุทธศาสตร์</u> และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล
SP5	ส่วนราชการมีการถ่ายทอด (Cascading) <u>ตัวชี้วัดและเป้าหมาย</u> ระดับองค์การลงสู่ระดับหน่วยงาน(สำนัก/กอง) ทุกหน่วยงาน (ทั้งที่มีโครงสร้างรองรับตามกฎหมายและสำนัก/กองที่จัดตั้ง เพื่อรองรับการบริหารจัดการภายในส่วนราชการเอง) และระดับบุคคล (อย่างน้อย 1 หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ
SP6	ส่วนราชการต้อง <u>จัดทำรายละเอียดโครงการ</u> เพื่อใช้ในการ <u>ติดตามผล</u> การดำเนินงานให้สามารถ <u>บรรลุเป้าหมาย</u> ตามแผนปฏิบัติราชการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงาน โครงการ/กิจกรรม
SP7	ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และ <u>จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</u> ตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญซึ่งต้องครอบคลุม <u>ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล</u>

เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1	ส่วนราชการมีการ <u>กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ</u> เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
CS2	ส่วนราชการมี <u>ช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว
CS3	ส่วนราชการมี <u>ระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย</u> โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที
CS4	ส่วนราชการมีการ <u>สร้างเครือข่าย</u> และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS5	ส่วนราชการมีการดำเนินการใน <u>การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม</u> ในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
CS6	ส่วนราชการมี <u>การวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ</u> ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
CS7	ส่วนราชการต้อง <u>กำหนดมาตรฐานการให้บริการ</u> ซึ่งจะต้องมี <u>ระยะเวลาแล้วเสร็จ</u> ของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการ <u>จัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ</u> โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบและ <u>จัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ</u> เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ



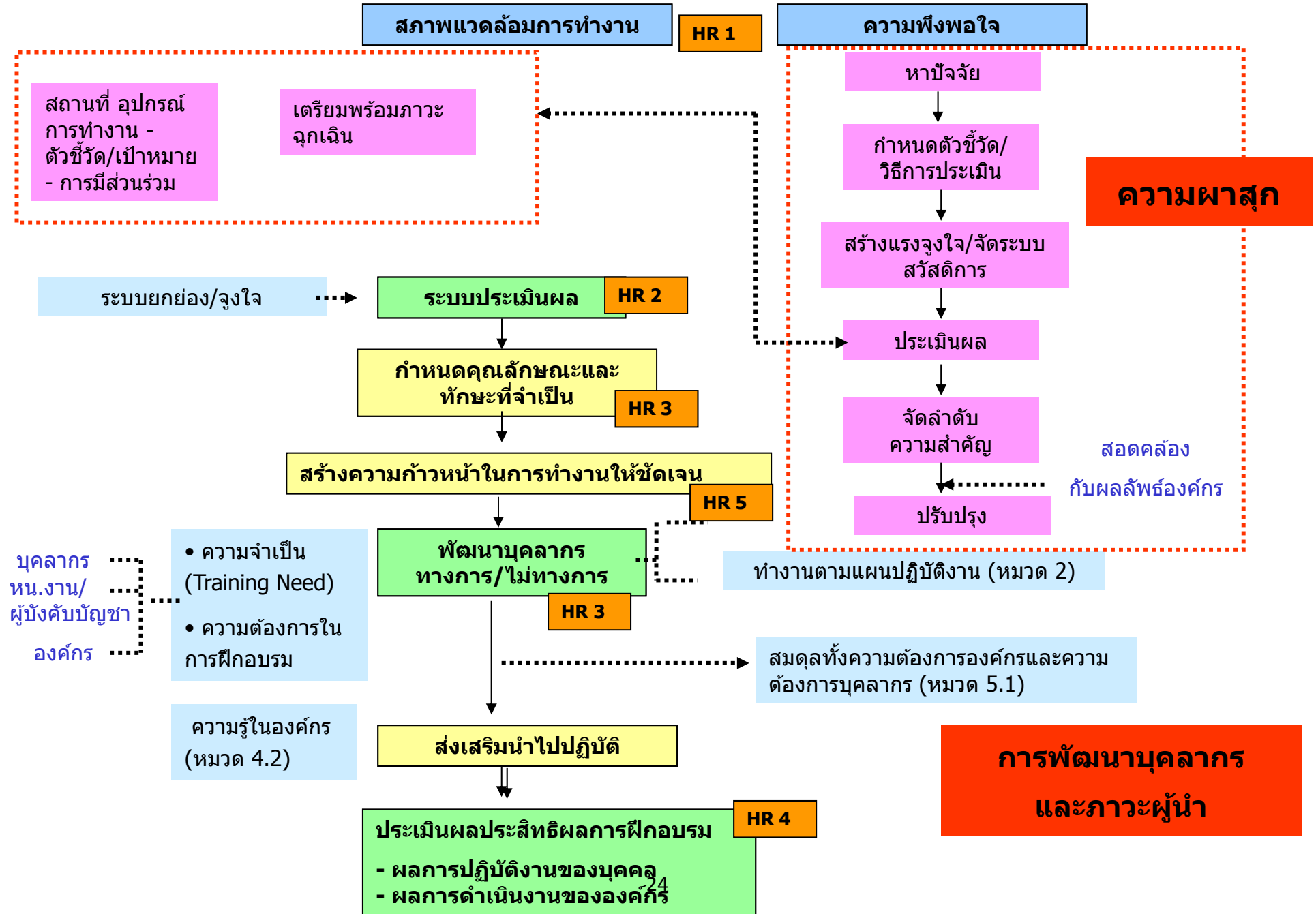
หมวด 4



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

IT1	ส่วนราชการต้องมีระบบ <u>ฐานข้อมูล</u> ผลการดำเนินงานตาม <u>แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ</u> รวมทั้ง <u>ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด</u> ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย
IT2	ส่วนราชการต้องมี <u>ฐานข้อมูล</u> เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ <u>กระบวนการที่สร้างคุณค่า</u> ไม่น้อยกว่า 4 กระบวนการ
IT3	ส่วนราชการต้องมี <u>ฐานข้อมูล</u> เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน <u>ของกระบวนการสนับสนุน</u> อย่างน้อย 2 กระบวนการ
IT4	ส่วนราชการต้องมี <u>ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</u> เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง <u>ข้อมูลข่าวสาร</u> ได้อย่างเหมาะสม
IT5	ส่วนราชการต้องมี <u>ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)</u> เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
IT6	ส่วนราชการต้องมี <u>ระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ</u>
IT7	ส่วนราชการต้องจัดทำ <u>แผนการจัดการความรู้</u> และ <u>นำแผนไปปฏิบัติ</u>

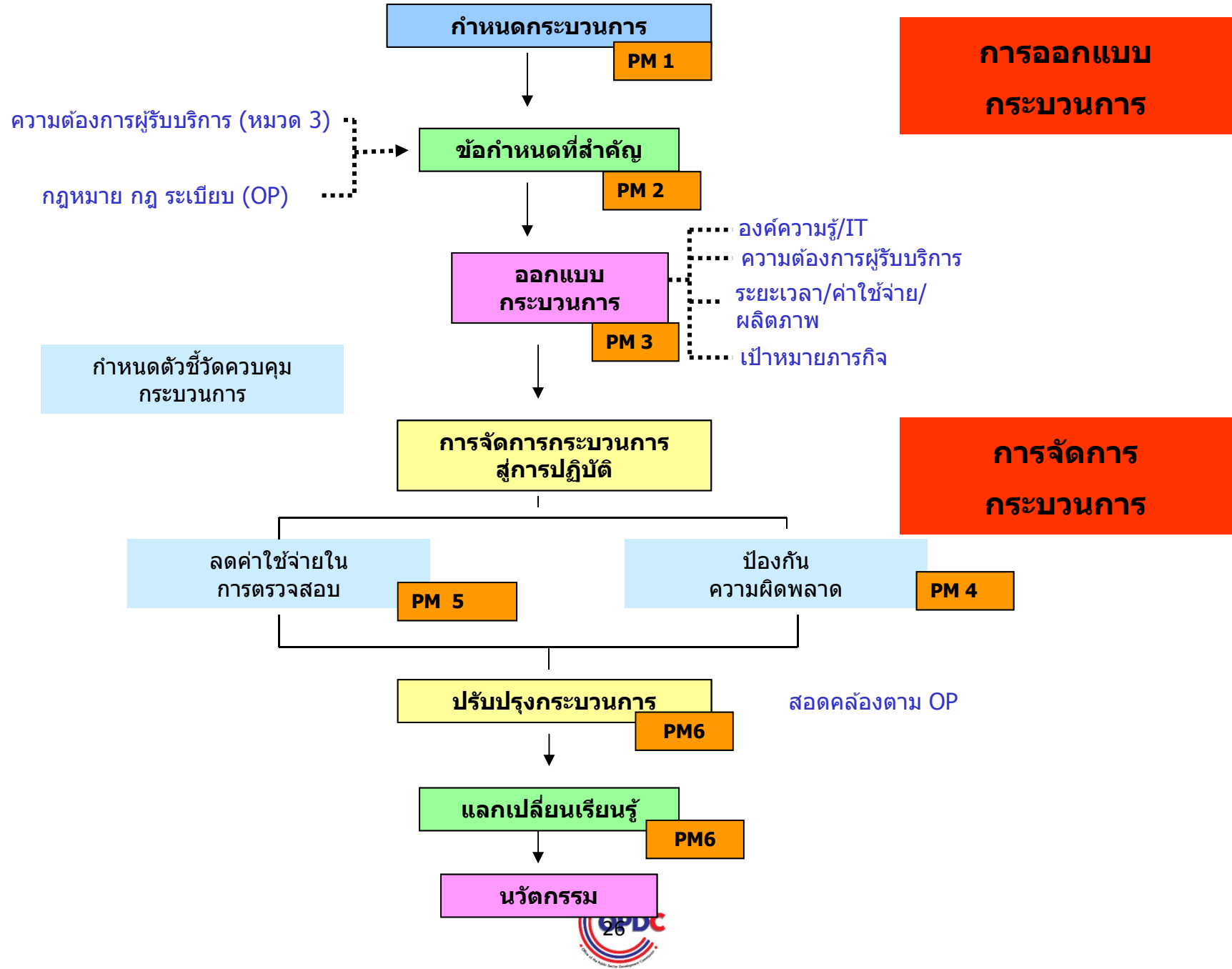
หมวด 5



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

<p>HR 1</p>	<p>ส่วนราชการต้อง<u>กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร</u> รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม <u>เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร</u></p>
<p>HR 2</p>	<p>ส่วนราชการมี<u>ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน</u>ของบุคลากรที่มี<u>ประสิทธิผล และเป็นธรรม</u> รวมทั้งมีการ<u>แจ้งผลการประเมิน</u>ให้บุคลากรทราบ เพื่อ<u>ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น</u></p>
<p>HR 3</p>	<p>ส่วนราชการต้อง<u>ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3</u> ไปปฏิบัติ <u>เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม</u> สามารถ<u>ปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</u></p>
<p>HR 4</p>	<p>ส่วนราชการต้องมีระบบการ<u>ประกันคุณภาพของการฝึกอบรม</u> รวมถึง<u>การประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร</u></p>
<p>HR 5</p>	<p>ส่วนราชการมี<u>แผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายงาน</u>ให้แก่บุคลากร เพื่อ<u>สร้างขวัญและกำลังใจ</u>ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร</p>

หมวด 6



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 1	ส่วนราชการต้องกำหนด <u>กระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการ</u> ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ
PM 2	ส่วนราชการ <u>ต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการ</u> ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วย</u> <u>วัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า</u>
PM 3	ส่วนราชการต้อง <u>ออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2</u> และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุง กระบวนการอย่างต่อเนื่อง
PM 4	ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อ การจัดการกระบวนการ <u>เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง</u>
PM 5	ส่วนราชการต้อง <u>กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และ</u> กระบวนการสนับสนุน <u>โดยมีวิธีการ</u> ในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว <u>ให้บุคลากรนำไป</u> <u>ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ</u>
PM 6	ส่วนราชการต้องมีการ <u>ปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน</u> <u>เพื่อให้ผลการ</u> <u>ดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผล</u> <u>การดำเนินการ</u>

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 1						
RM 1.1	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์กร	60	65	70	75	80
RM 1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	60	65	70	75	80
RM 1.3	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามการบริหารงาน	60	65	70	75	80
RM 1.4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/โครงการ)	60	70	80	90	100
RM 1.5	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย)	1	2	3	4	5

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						
RM 2.1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ภารกิจหลัก/เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการ	1	2	3	4	5
RM 2.2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ระดับความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	60	65	70	75	80
RM 2.3	ร้อยละของตัวชี้วัดระดับบุคคลที่สอดคล้องตามเป้าหมายขององค์การ	60	65	70	75	80
RM 2.4	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของสำนัก/กอง ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่องค์การกำหนด	60	65	70	75	80
RM 2.5	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง	60	70	80	90	100

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
RM 3.1	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	65	70	75	80	85
RM 3.2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	30	25	20	15	10
RM 3.3	ร้อยละความพึงพอใจของเครือข่ายที่มีต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	60	65	70	75	80
RM 3.4	ร้อยละความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	60	70	80	90	100
RM 3.5	ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานคู่มือการให้บริการ	60	70	80	90	100

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้						
RM 4.1	ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์อย่างน้อย 1 ประเด็นยุทธศาสตร์	60	70	80	90	100
RM 4.2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงหรือเข้ามาใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนราชการ	60	65	70	75	80
RM 4.3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	65	70	75	80	85
RM 4.4	ระดับความสำเร็จของการบูรณาการข้อมูลสถิติภาครัฐตามมาตรฐานข้อมูล statXML	1	2	3	4	5
RM 4.5	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	80	85	90	95	100

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล						
RM 5.1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ	60	65	70	75	80
RM 5.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	60	65	70	75	80
RM 5.3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	60	65	70	75	80
RM 5.4	ร้อยละของหลักสูตรการอบรมที่ผ่านเกณฑ์ตามหลักประกันคุณภาพการฝึกอบรม	60	65	70	75	80
RM 5.5	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงาน	60	65	70	75	80

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ						
RM 6.1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน	60	65	70	75	80
RM 6.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน	60	65	70	75	80
RM 6.3	ร้อยละของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	30	40	50	60	70
RM 6.4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	60	65	70	75	80
RM 6.5	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น	1	-	2	-	3

หลักในการตรวจสอบตนเอง

1. วิเคราะห์และเข้าใจลักษณะพื้นฐานขององค์กร

- บริบท พันธกิจหลัก วิสัยทัศน์
- กฎหมายที่กำกับและเกี่ยวข้อง
- ปัจจัยภายใน
- ปัจจัยภายนอก
- การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่กำลังเกิดขึ้น
- ความท้าทาย

2. วิเคราะห์ระบบงานขององค์กร

- กระบวนการทำงานที่ดีและเป็นระบบ
- มีการถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติ
- มีการติดตามประเมินผล
- มีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นจนสามารถนำไปสู่นวัตกรรม

3. วิเคราะห์ผลลัพธ์ขององค์กรในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในแต่ละปี
- ดีกว่าผลลัพธ์ขององค์กรอื่น
- เชื่อมโยงกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
1	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีแนวทางในการทบทวนการดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจนเช่น การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลการดำเนินงาน นโยบายและผลการดำเนินงานการกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น • ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการสื่อสารและทำความเข้าใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม รวมถึงการประเมินผลการรับรู้และความเข้าใจได้อย่างทั่วทั้งองค์กร • การดำเนินการบริหารความเสี่ยงไม่ครอบคลุมทุกโครงการที่วิเคราะห์ว่ามีความเสี่ยง โดยเฉพาะโครงการที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ • แนวทางการกำหนดมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดจากการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการไม่ชัดเจน และขาดกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางลบ

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
2	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ไม่เป็นระบบ <u>ไม่เชื่อมโยงกับภารกิจ</u> และ<u>ไม่สอดคล้องกับ</u> ความท้าทายขององค์กร รวมทั้ง<u>ไม่ตอบสนอง</u>ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การจัดทำแผนไปสู่การปฏิบัติ ไม่มีกระบวนการทบทวนหรือปรับปรุงแผน • การนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ในกระบวนการทบทวน<u>ไม่เป็นระบบ</u> • การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผน<u>ไม่ชัดเจน</u>ว่ามีการนำปัจจัยทั้งภายนอกและภายในมาใช้ประกอบในการพิจารณาวางแผน/ทบทวนแผน • การวางแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล <u>ไม่สอดคล้องกับ</u>แผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ • แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล <u>ไม่ชัดเจน</u>ว่ามีแนวทางพัฒนาบุคลากรไปในทิศทางใด



ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
3	<ul style="list-style-type: none"> • การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ <u>ไม่ครอบคลุม</u> ทุกกลุ่มของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกพันธกิจ • การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ส่วนราชการดำเนินการ <u>ไม่ถึงระดับ</u> ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve) (กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจะอยู่เพียงระดับการปรึกษาหารือ) • <u>ไม่มี</u> การจัดทำแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นหรือขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น เช่น สนับสนุนให้ประชาชนมีการรวมกลุ่มเพื่อเป็นตัวแทนในการรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการดำเนินงานของส่วนราชการให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด เป็นต้น • กระบวนการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ และการประเมินเพื่อปรับปรุงวิธีการรับฟัง <u>ไม่ชัดเจนและไม่เป็นระบบ</u>

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
3 (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> • การทบทวนกลไกการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ไม่เป็นระบบและขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</u> • กระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ไม่มีการกำหนด</u> ผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการที่ชัดเจน รวมทั้งไม่สามารถดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ให้ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ เช่น ต้องตอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เป็นต้น • การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก <u>ไม่ชัดเจน</u> และ <u>ไม่สอดคล้อง</u> กับพันธกิจขององค์กร (มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพกว้าง เช่น กลุ่มผู้มาติดต่อ กลุ่มผู้ขออนุญาต กลุ่มผู้เข้ารับการศึกษอาบรม เป็นต้น ซึ่งทำให้ไม่สามารถทราบความต้องการได้อย่างชัดเจน) • การวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไม่ได้วิเคราะห์โดยพิจารณาจากพันธกิจเป็นหลัก ทำให้การวิเคราะห์ถึงบริการที่ให้ ความคาดหวัง และแนวทาง/วิธีการสื่อสารระหว่างกันแต่ละกลุ่มไม่ชัดเจน รวมถึงการออกแบบกระบวนการจะทำให้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ



ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
<p>3 (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<u>ไม่ใช่ผู้รับบริการหลัก</u> แต่เป็นกลุ่มที่สนับสนุนงานหลักของส่วนราชการให้สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล • <u>ไม่มีการประเมิน</u>หรือแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและความคุ้มค่าจากการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่าย • แนวทางในการกำหนดเครือข่ายไม่ชัดเจน เนื่องจากการวิเคราะห์เครือข่าย <u>ไม่ได้พิจารณาจากพันธกิจเป็นหลัก</u> • การกำหนดช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์จำแนกตามพันธกิจ <u>ไม่ได้จำแนก</u>ตามกลุ่มผู้รับบริการ จึงไม่ชัดเจนว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ • การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ <u>ไม่ได้แยก</u>แบบสำรวจออกจากกันอย่างชัดเจน • ไม่มีการทบทวนผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่ม

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
4	<ul style="list-style-type: none">• แนวทางในการทบทวน และวิเคราะห์ฐานข้อมูลไม่ชัดเจน• วิธีการในการคัดเลือกข้อมูลเพื่อจัดทำระบบการจัดการฐานข้อมูลทั้งฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ กระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน <u>ไม่ชัดเจน</u>• แนวทางที่นำมาใช้ในการประเมินและปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น ไม่ชัดเจนว่าเป็นอย่างไร• แผนบริหารความเสี่ยงของข้อมูลและระบบสารสนเทศ ขาดมาตรการสร้างความปลอดภัย• กระบวนการทบทวนสิทธิ์ของบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูลและการปรับปรุงข้อมูลไม่เป็นระบบ และไม่ทันสมัย ซึ่งสะท้อนถึงความเสี่ยงต่อระบบเทคโนโลยีขององค์กร เช่น การปรับปรุงสิทธิ์ของบุคลากรหากมีการโยกย้าย ลาออก หรือเกษียณ เป็นต้น

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
4 (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินกิจกรรม KM มีเพียงการจัดทำคู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งไม่ใช่กิจกรรมหลักที่สามารถสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรได้ • การระบุประเภทของฐานข้อมูลที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์/กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนไม่ชัดเจนว่ามีฐานข้อมูลประเภทใดบ้าง (เพื่อให้ทราบถึงฐานข้อมูลที่สำคัญของส่วนราชการ ผู้ที่จะต้องใช้ฐานข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และสะดวกในการค้นหาฐานข้อมูล) • ระบบบริหารความเสี่ยงของฐานข้อมูลและสารสนเทศ ไม่มีการกำหนดแนวทางแก้ปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน • การปรับปรุงฐานข้อมูล ไม่ชัดเจนและไม่เป็นระบบ (มีเพียงตัวอย่างของการปรับปรุง แต่ไม่พบรายละเอียดของกระบวนการว่าจะดำเนินการอย่างไร) • การบริหารความเสี่ยงระบบฐานข้อมูลมีการกำหนดเป็นมาตรการ แต่ไม่มีการจัดทำเป็นแผนงานที่ชัดเจน

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
5	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก • ไม่ได้กำหนดแนวทางในการหาปัจจัยความผาสุกที่ชัดเจนและถูกต้องตามหลักวิชาการ ก่อนที่จะมีการกำหนดแผนสร้าง ความผาสุก • มีกระบวนการหาปัจจัยความผาสุกแต่การกำหนดปัจจัยความผาสุกขาดการวิเคราะห์ปัจจัยความผาสุกที่ชัดเจน • ไม่ได้แยกกลุ่มบุคลากรในการกำหนดปัจจัยความผาสุก รวมถึงการประเมินความผาสุกและความพึงพอใจ • การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผาสุกไม่สอดคล้องกับปัจจัยที่กำหนด • ไม่มีการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร • ไม่ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนในแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (SP3) • แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลใน SP3 ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ • มีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล แต่ไม่มีการปฏิบัติตามแผน

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
5 (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> • เกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไม่ครอบคลุมกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด • มีเกณฑ์ประกันคุณภาพการฝึกอบรม แต่แนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์ไม่ชัดเจน หรือแนวทางที่ใช้ในการติดตามผลภายหลังการฝึกอบรมไม่ชัดเจน • การประกันคุณภาพการฝึกอบรม ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ • การประเมินการฝึกอบรมเน้นเพียงการลดต้นทุน ไม่มีการประเมินความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการฝึกอบรม • การจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลการฝึกอบรมไม่ครอบคลุม หลักสูตร หรือหน่วยงานต่าง ๆ • แผนสร้างความก้าวหน้าควรทำถึงระดับความก้าวหน้าสูงสุดในแต่ละสายงาน • ไม่ได้ นำแผนการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากรไปปฏิบัติ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากร

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

หมวด	ประเด็นปัญหา
6	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกระบวนการกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ไม่มีข้อมูลการจัดทำข้อกำหนดกระบวนการ และตัวชี้วัดของกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน • การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า แสดงการวิเคราะห์ข้อกำหนดไม่ครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน (ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่าของการลดต้นทุน) • การกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ ไม่สะท้อนผลลัพธ์จากการดำเนินงานหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ • ขาดการติดตามประเมินตัวชี้วัดกระบวนการเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ • แผนสำรองฉุกเฉินไม่เชื่อมโยงครอบคลุมในทุก ๆ ด้านตามพันธกิจ และขาดการดูแลระบบงานและบุคลากร ซึ่งควรทบทวนแผนสำรองฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

Q & A

02 356 9947, 02 356 9999 # 8916, 8804

pmqa@opdc.go.th
www.opdc.go.th

