

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

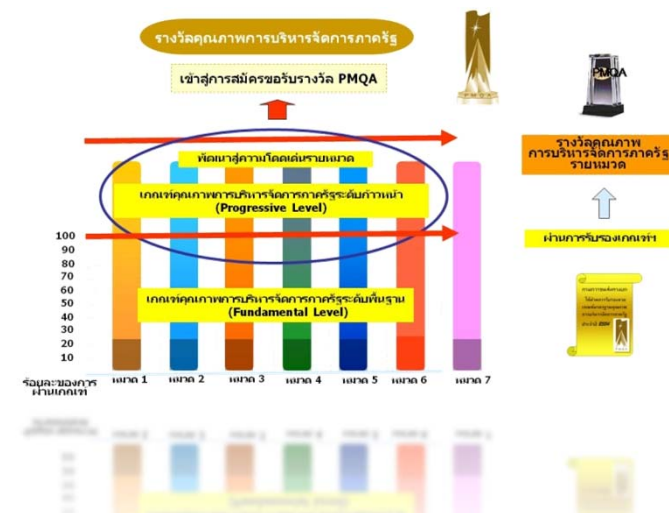
24 เม.ย. 57

วัตถุประสงค์ของการตรวจ Certified FL

เป็นการตรวจรับรองเพื่อให้มั่นใจว่าจังหวัด

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

ฉะนั้น การตรวจรับรองฯ จึงเป็นการสอบถามว่าจังหวัด “สามารถพัฒนาองค์กรได้ตามเกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน” และมีความพร้อมในการขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



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
- ❑ จังหวัดนำเสนอ OP 15 นาที นำเสนอหมวด 1-7 โดยสรุป อีก 15 นาที
- ❑ การตรวจ ใช้วิธีสัมภาษณ์ ไม่เน้นการตรวจเอกสาร (เอกสารจะขอดูในประเด็นผู้ตรวจสงสัย หรือจังหวัดชี้แจงไม่ชัดเจนจนเป็นข้อสงสัย) และจะพิจารณารวมถึงความเชื่อมโยงการทำงานอย่างบูรณาการกันของหมวดต่าง ๆ
- ❑ การตรวจตัวชี้วัดหมวด 7 ให้จังหวัดเตรียมตัวชี้วัดและผลการดำเนินการของปี พ.ศ. 2556 โดยเลือกจากตัวชี้วัดตามเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน หรือกำหนดตัวชี้วัดเองที่สะท้อนการดำเนินการของแต่ละหมวดได้ อย่างน้อยหมวดละ 1 ตัวชี้วัด
- ❑ ผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรหลักในทุกหมวด

แนวทางการตรวจ Certified FL

แนวทางการตรวจประเมิน (ต่อ)

- ❑ ผู้ตรวจกล่าวสรุปภายหลังการตรวจเสร็จสิ้น โดยให้คำแนะนำข้อคิดเห็นเพื่อให้จังหวัดนำไปปรับปรุงพัฒนาองค์การต่อไปได้ (หากมีเวลา)
- ❑ สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลประเมินให้จังหวัดและกระทรวงมหาดไทยทราบหลังจากได้ประชุมผู้ตรวจเพื่อสรุปภาพรวมการตรวจประเมินทุกจังหวัดเรียบร้อยแล้ว

แนวทางการตรวจ Certified FL

การเตรียมตัวของจังหวัด

- 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

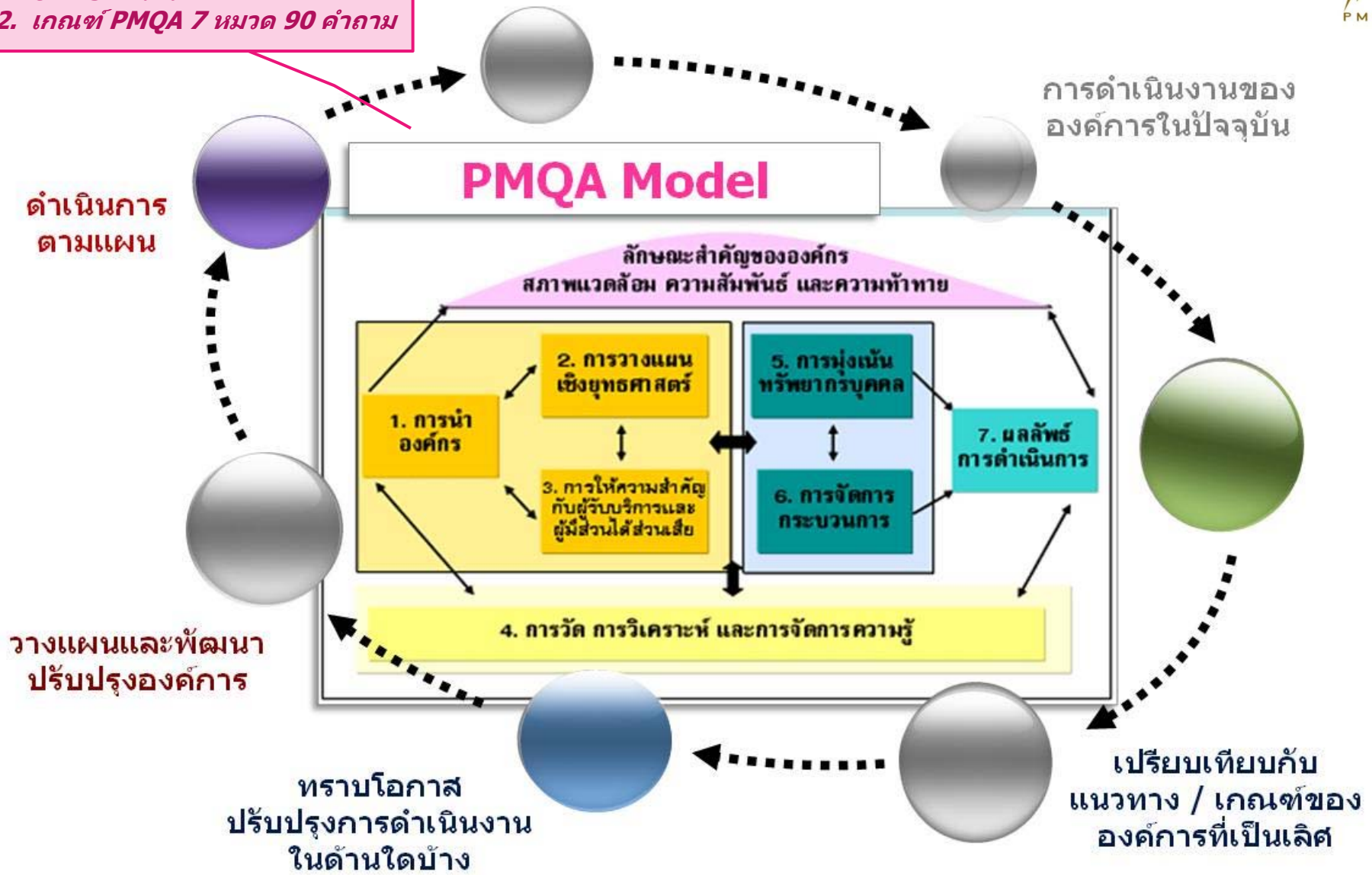
8 การจัดการเพื่อ
นวัตกรรม

9 การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

10 การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์
และการสร้างคุณค่า

11 มุมมองเชิงระบบ

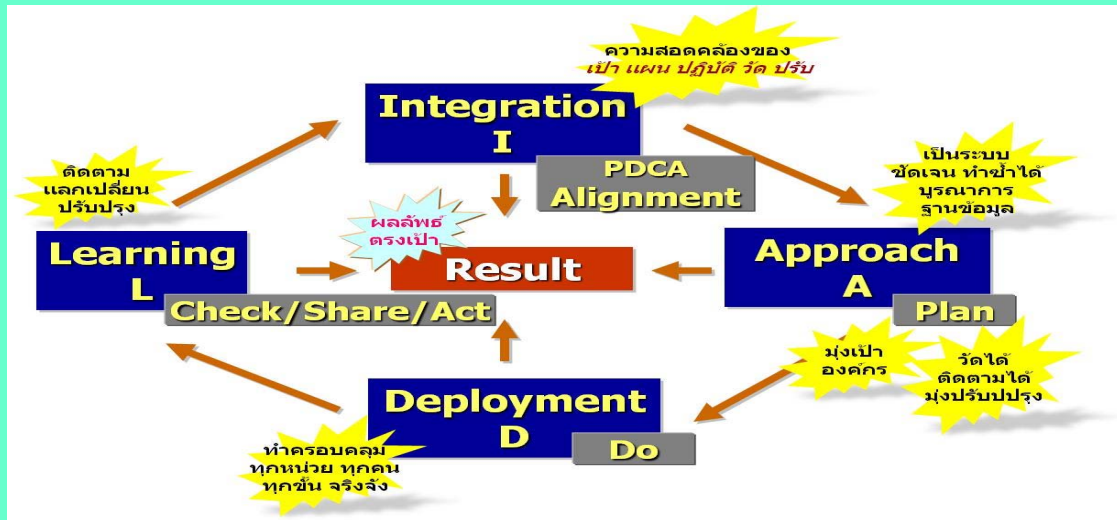
- 1. OP 15 คำถาม
- 2. เกณฑ์ PMQA 7 หมวด 90 คำถาม



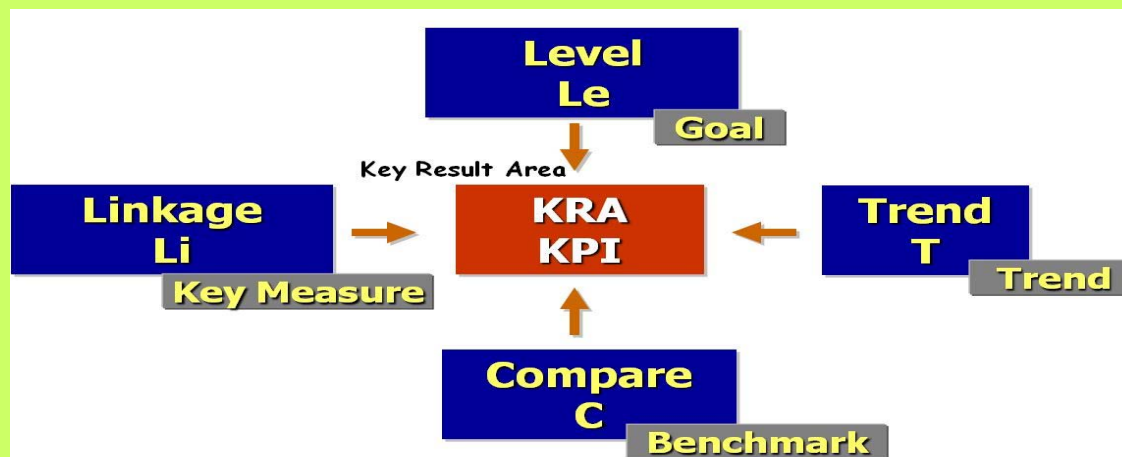


การประเมิน หมวด 1 - 6 ADLI

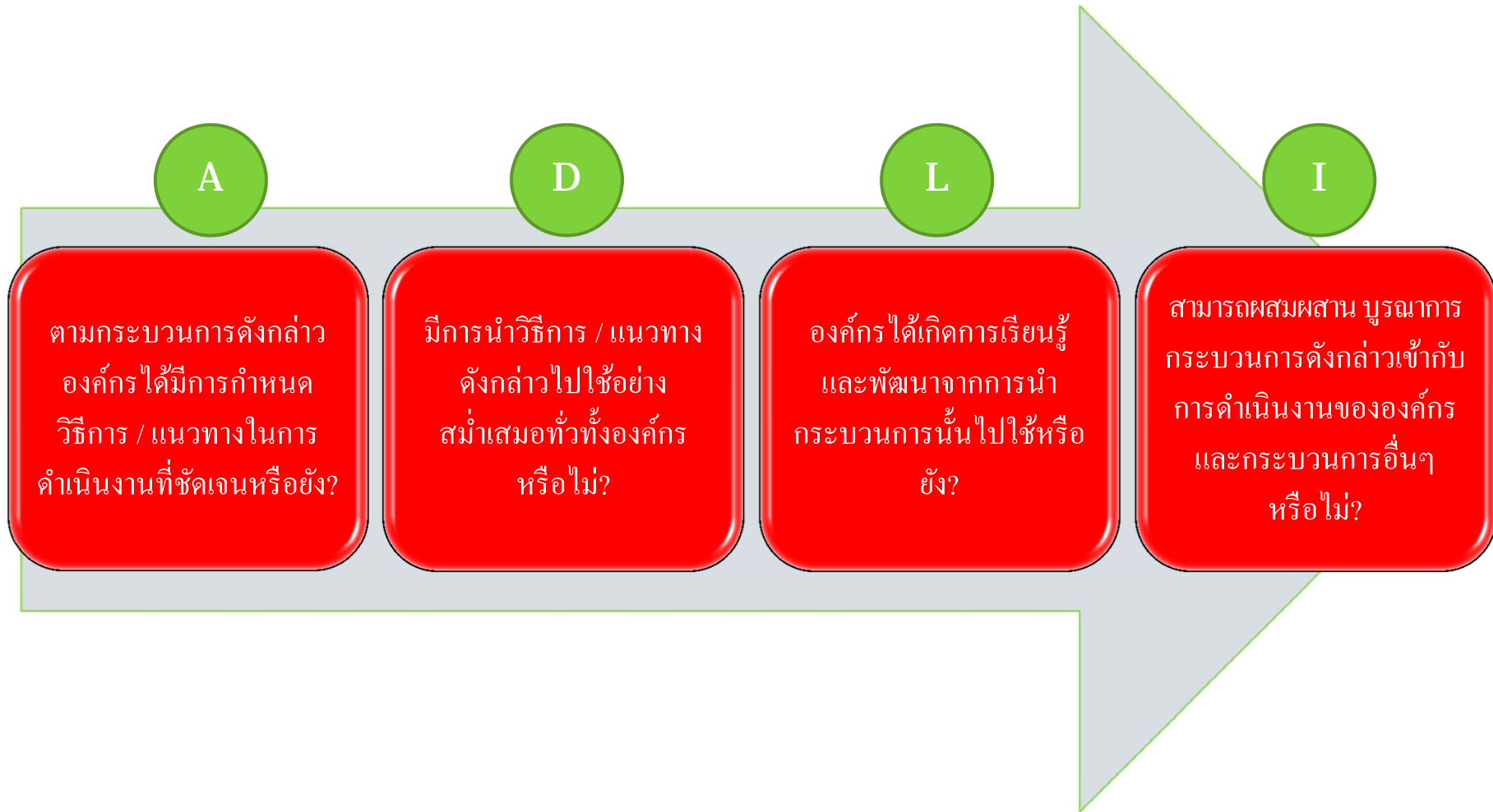
วงจรการจัดการ 4 ขั้นตอน : ADLI



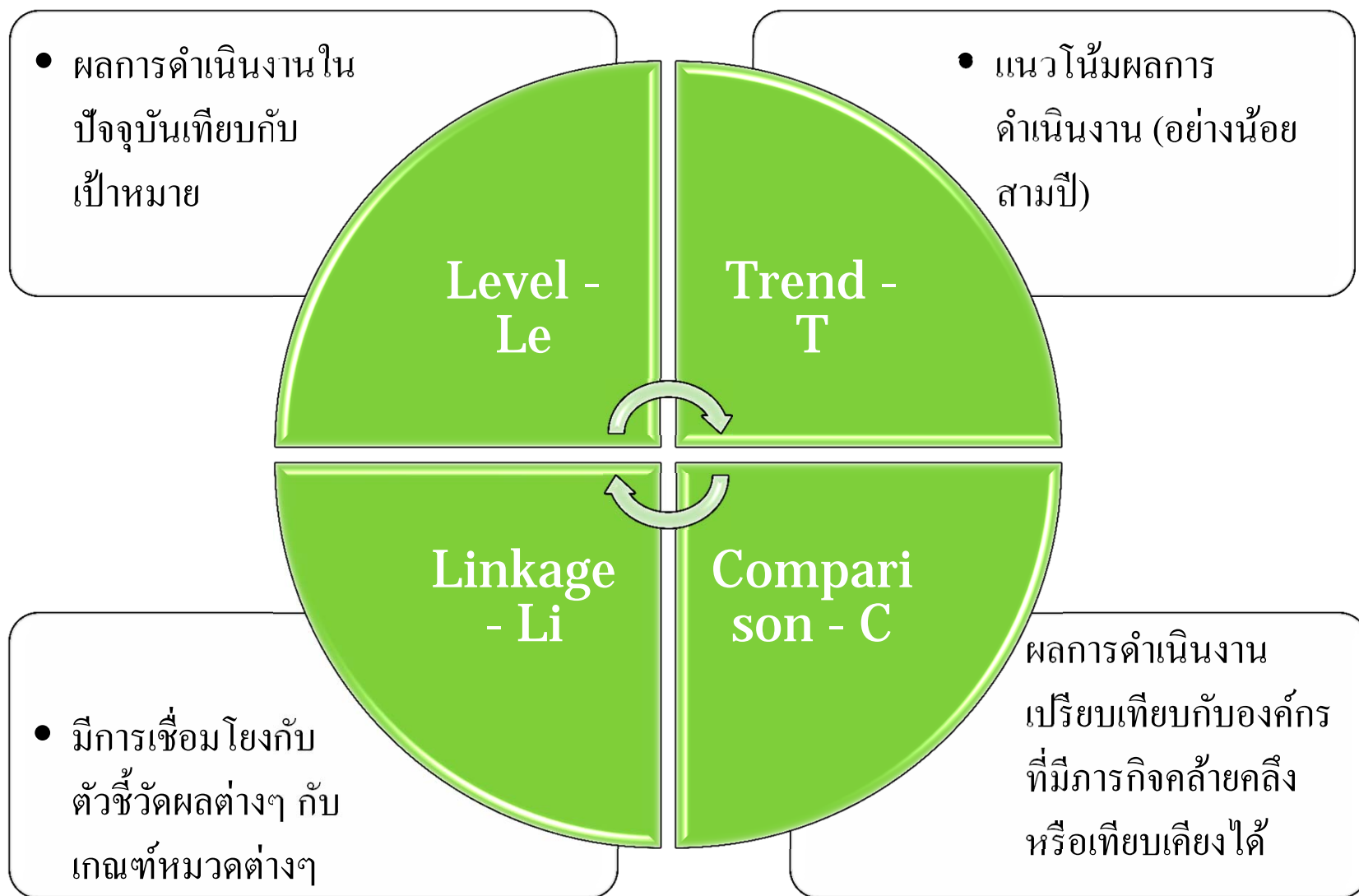
การประเมิน หมวด 7 LeTCLi



ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่างๆ มาใช้ในองค์กร โดย
ถามคำถามสี่ข้อ



การประเมินองค์กรตามหมวดที่ 7



ลักษณะสำคัญขององค์กร

เริ่มจากการสัมภาษณ์ลักษณะสำคัญขององค์กร แต่ละข้อคำถามเกี่ยวกับ แนวคิดระบบบริหารจัดการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกัน เป็นการถามถึงความต้องการขององค์กรที่จะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดระบบการบริหารจัดการในหมวดต่างๆ

หมวด 1 การนำองค์กร

เน้นบทบาทของผู้บริหารในการผลักดันองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้ทำให้นำไปปฏิบัติและกำกับดูแลให้ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

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

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้จังหวัดบรรลุเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์
ให้บุคลากรมีความพึงพอใจ และความผูกพันกับจังหวัด รวมทั้งสอดคล้องกับ
ความท้าทายด้านบุคลากรตามลักษณะสำคัญขององค์กร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

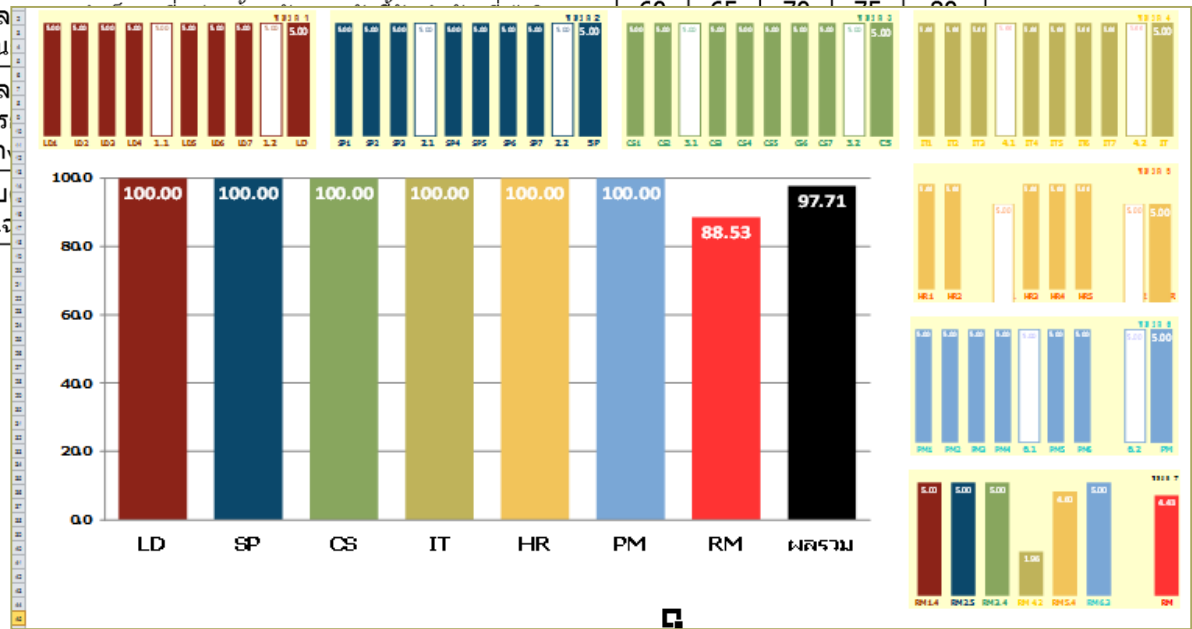
การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุต่อข้อกำหนดของกระบวนการ
รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

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 | | | | | |
| RM 1.5 ระดับ (ค่า | | | | | |



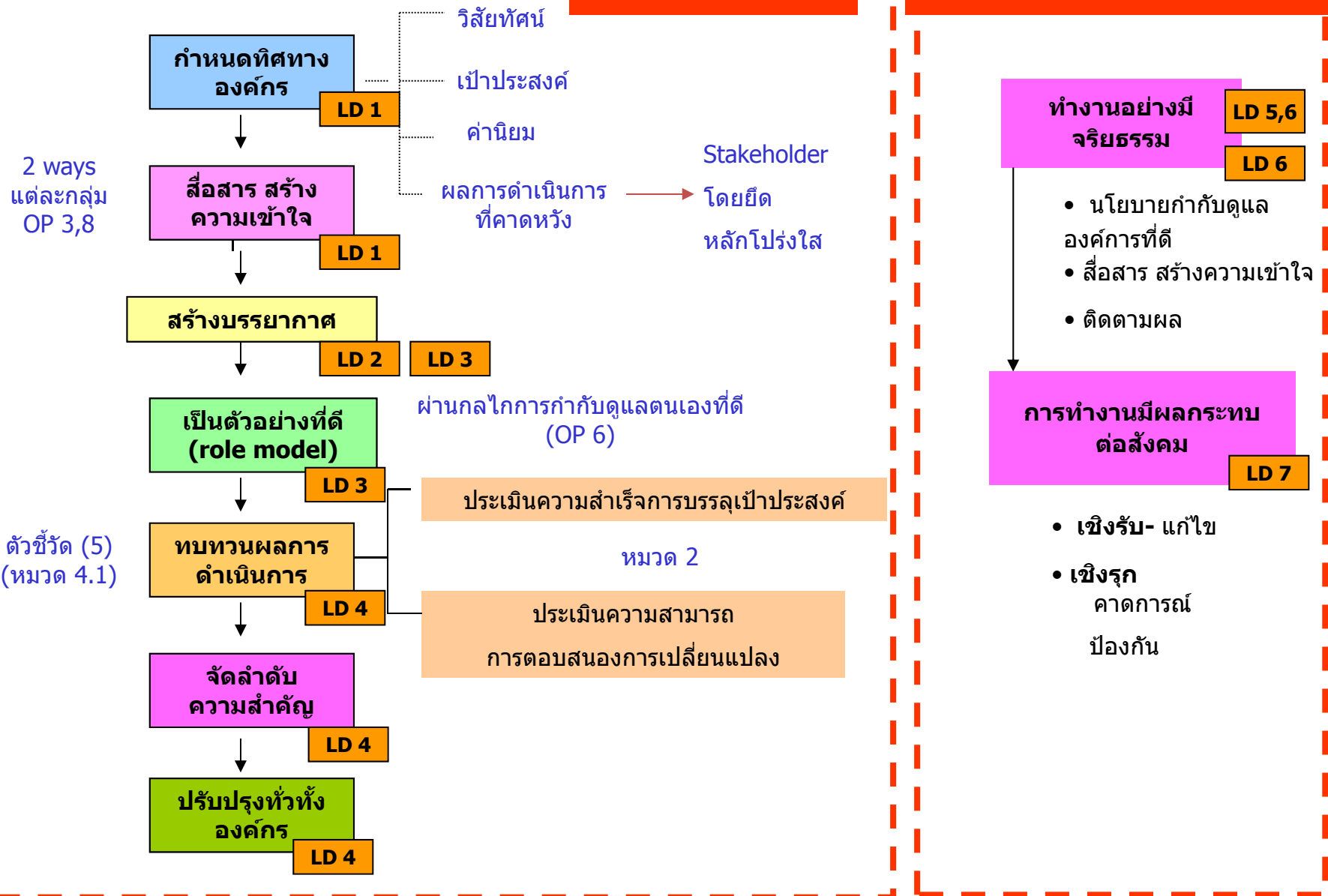
แต่ละหมวดจะต้องได้คะแนน
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
จึงจะผ่าน Certified FL



หมวด 1

การนำองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคม



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 1 การนำองค์การ

| | |
|--------------------|---|
| <p>LD1</p> | <p>จังหวัด/ผู้บริหารต้องมีการ<u>กำหนดทิศทาง</u>การทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการ<u>สื่อสาร</u> เพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้</p> |
| <p>LD 2</p> | <p>ผู้บริหารจังหวัดมีการ<u>เพิ่มอำนาจ</u>ในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ภายในองค์การ โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในจังหวัดเดียวกัน หรือในจังหวัดอื่นๆ</p> |
| <p>LD 3</p> | <p>ผู้บริหารของจังหวัดส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้าง<u>ความผูกพัน ร่วมมือ</u>ภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรง<u>จูงใจ</u>เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย</p> |
| <p>LD 4</p> | <p>จังหวัด/ผู้บริหารต้อง<u>กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ</u> และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของจังหวัดให้ดีขึ้น</p> |
| <p>LD 5</p> | <p>จังหวัด/ผู้บริหารต้องมีการ<u>กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี</u> (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของจังหวัดเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี</p> |
| <p>LD 6</p> | <p>จังหวัดต้องจัดให้มีระบบการ<u>ควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง</u>ที่ดีตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน</p> |
| <p>LD 7</p> | <p>จังหวัด/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการ<u>จัดการผลกระทบทางลบ</u>ที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของจังหวัด 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

การคาดการณ์
- ผลปีที่ผ่านมา

- ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์
- ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความเสี่ยงด้านกระบวนการ

แผนปฏิบัติการ

SP 3

ตัวชี้วัด
ใช้ติดตาม

เป้าหมาย

แผนหลักด้าน
ทรัพยากรบุคคล

SP 3

การสื่อสารและ
ถ่ายทอด
ยุทธศาสตร์

จัดสรร
ทรัพยากร

SP 6

นำไปปฏิบัติ

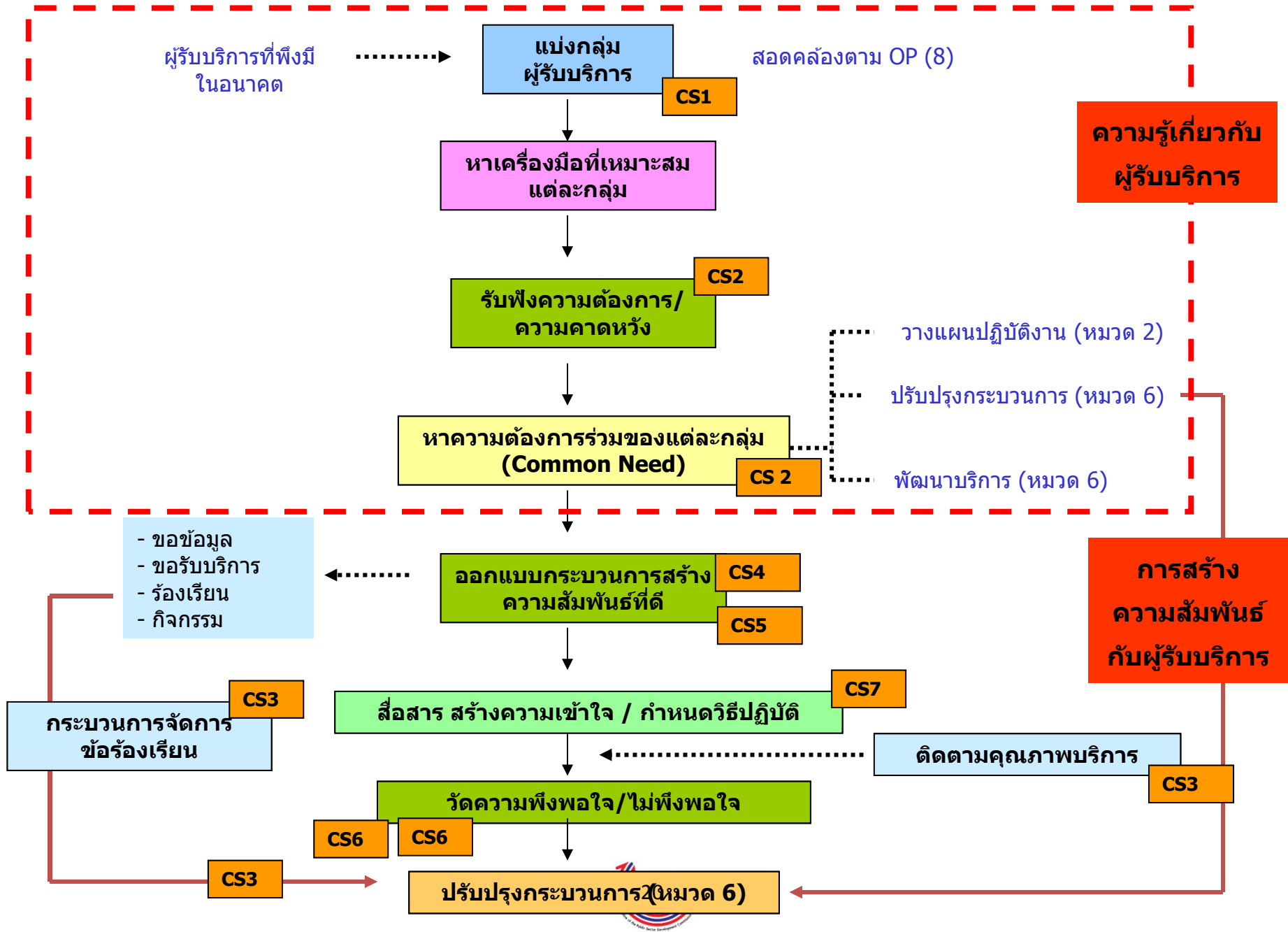
SP 6



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

| | |
|-----|--|
| SP1 | จังหวัดต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึงมีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำ <u>แผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี</u> โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของจังหวัด บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ |
| SP2 | ในการ <u>จัดทำแผนปฏิบัติการ</u> ของจังหวัด (4 ปี และ 1 ปี) <u>ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญ</u> และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย <u>วิสัยทัศน์และพันธกิจ</u> ของจังหวัด <u>ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างจังหวัด</u> |
| SP3 | จังหวัดต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ของจังหวัด รวมทั้งต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่นๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ |
| SP4 | <u>ผู้บริหาร</u> ต้องมีการ <u>สื่อสาร</u> และทำความเข้าใจในเรื่อง <u>ยุทธศาสตร์</u> และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล |
| SP5 | จังหวัดมีการถ่ายทอด (Cascading) <u>ตัวชี้วัดและเป้าหมาย</u> ระดับองค์การลงสู่ระดับหน่วยงาน(สำนัก/กอง) ทุกหน่วยงาน (ทั้งที่มีโครงสร้างรองรับตามกฎหมายและสำนัก/กองที่จัดตั้ง เพื่อรองรับการบริหารจัดการภายในจังหวัดเอง) และระดับบุคคล (อย่างน้อย 1 หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ |
| SP6 | จังหวัดต้อง <u>จัดทำรายละเอียดโครงการ</u> เพื่อใช้ในการ <u>ติดตามผลการดำเนินงาน</u> ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม |
| SP7 | จังหวัดต้องมีการวิเคราะห์และ <u>จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</u> ตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญซึ่งต้องครอบคลุม <u>ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล</u> |

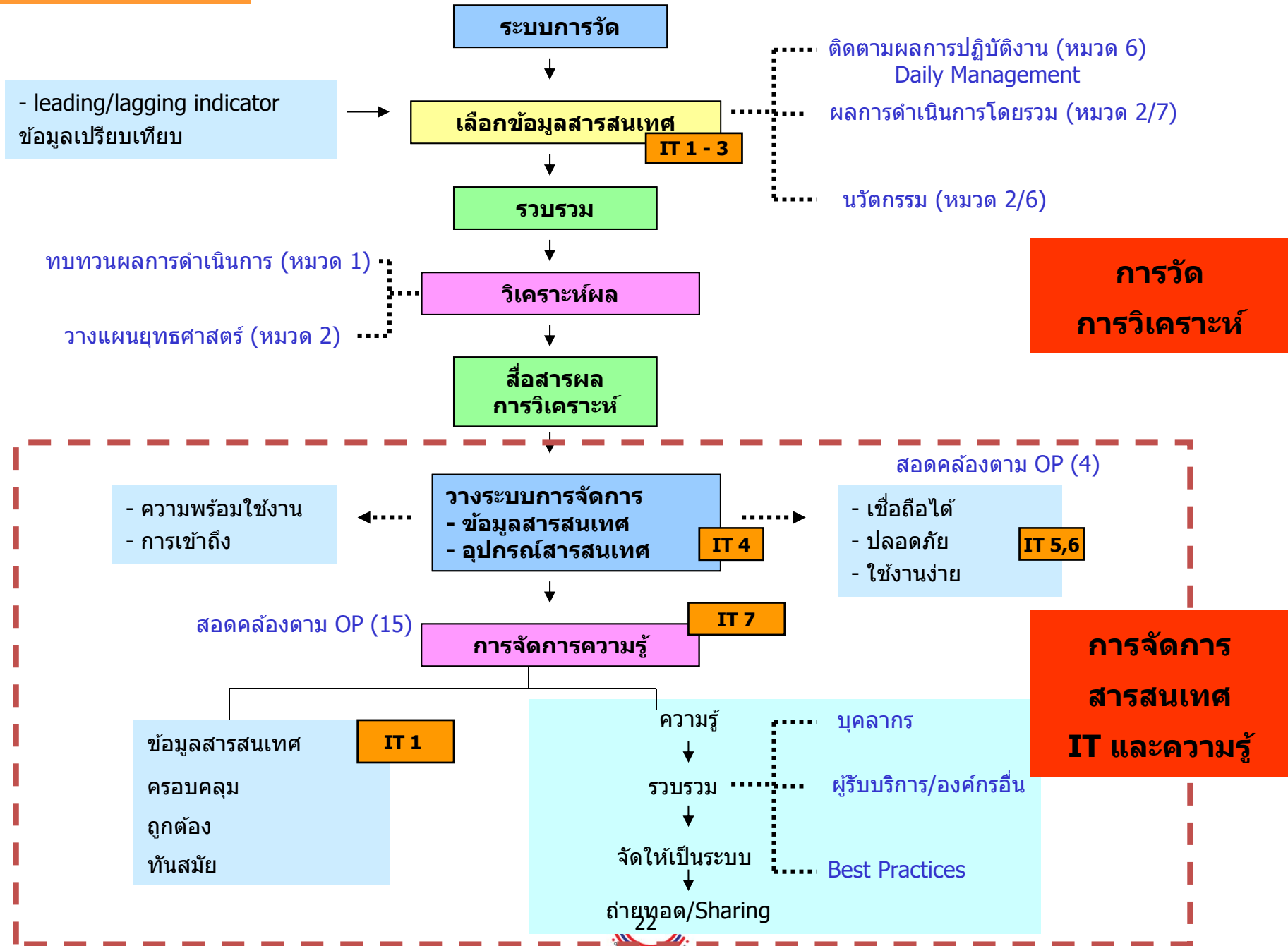
หมวด 3



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| | |
|------------|---|
| CS1 | จังหวัดมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม |
| CS2 | จังหวัดมีช่องทางรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารดังกล่าว |
| CS3 | จังหวัดมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่ |
| CS4 | จังหวัดมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| CS5 | จังหวัดมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน |
| CS6 | จังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัด |
| CS7 | จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบและจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ |

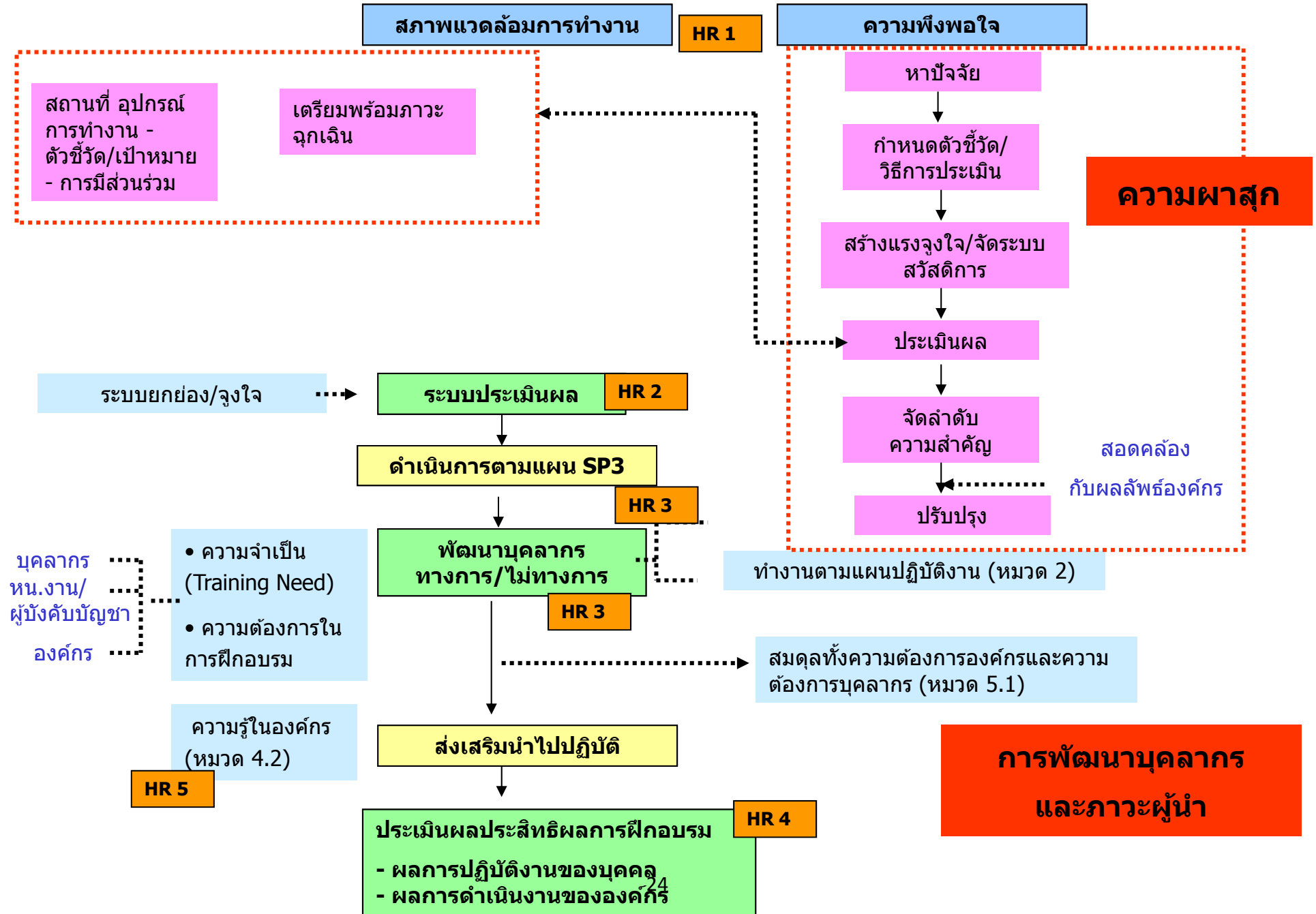
หมวด 4



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

| | |
|------------|--|
| IT1 | จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน <u>ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ</u> รวมทั้งผลการดำเนินงานของ <u>ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ</u> ที่ <u>ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u> |
| IT2 | จังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลเพื่อ <u>การพัฒนาจังหวัด</u> ที่ <u>ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u> |
| IT3 | จังหวัดต้องมีระบบและสามารถคำนวณ <u>สถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP)</u> ที่ <u>ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย</u> |
| IT4 | จังหวัดต้องมี <u>ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</u> เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม |
| IT5 | จังหวัดต้องมี <u>ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System)</u> เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room, Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น |
| IT6 | จังหวัดต้องมี <u>ระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ</u> |
| IT7 | จังหวัดต้องจัดทำ <u>แผนการจัดการความรู้</u> และนำแผนไปปฏิบัติ |

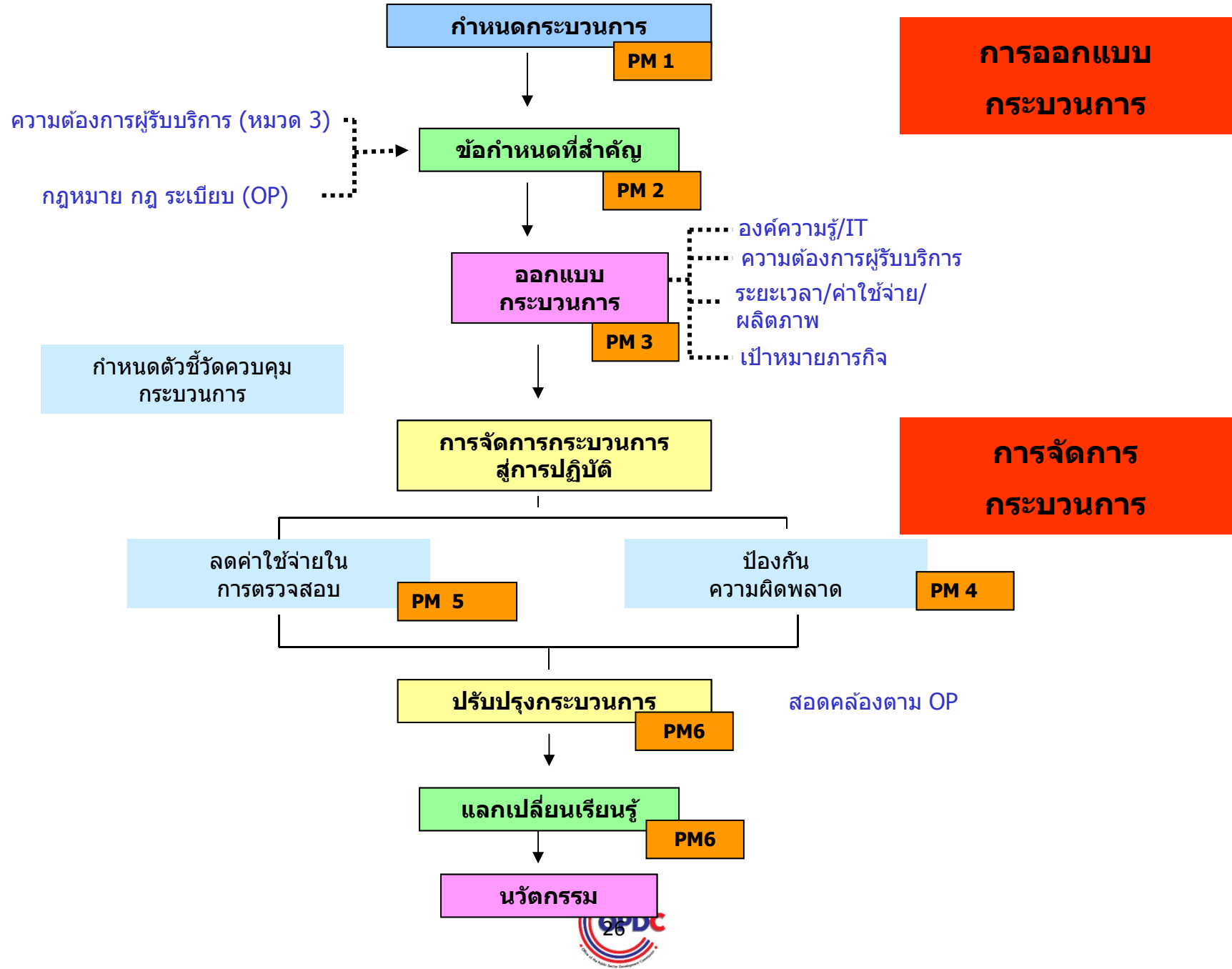
หมวด 5



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

| | |
|-------------|--|
| HR 1 | จังหวัดต้อง <u>กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร</u> รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม <u>เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร</u> |
| HR 2 | จังหวัดมี <u>ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน</u> ของบุคลากรที่มี <u>ประสิทธิผล และเป็นธรรม</u> รวมทั้งมีการ <u>แจ้งผลการประเมิน</u> ให้บุคลากรทราบ เพื่อ <u>ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น</u> |
| HR 3 | จังหวัดต้อง <u>ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3</u> ไปปฏิบัติ <u>เพื่อให้มีขีดสมรรถนะ</u> ที่เหมาะสม สามารถ <u>ปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</u> |
| HR 4 | จังหวัดต้องมีระบบการ <u>ประกันคุณภาพของการฝึกอบรม</u> รวมถึง <u>การประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่า</u> ของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร |
| HR 5 | จังหวัดต้องมี <u>ระบบการแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ</u> ระหว่างบุคลากรภายในจังหวัดที่มีประสิทธิผล |

หมวด 6



เกณฑ์ PMQA ระดับพื้นฐาน : หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

| | |
|-------------|--|
| PM 1 | จังหวัดต้องกำหนด <u>กระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการ</u> ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด |
| PM 2 | จังหวัดต้องจัดทำ <u>ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า</u> จากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า</u> |
| PM 3 | จังหวัดต้อง <u>ออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2</u> และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง |
| PM 4 | จังหวัดต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อจัดการกระบวนการ <u>เพื่อให้จังหวัดจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง</u> |
| PM 5 | จังหวัดต้อง <u>กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการ</u> ในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว <u>ให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ</u> |
| PM 6 | จังหวัดต้องมีการ <u>ปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ</u> |

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ 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)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

| รหัส | แนวทางการดำเนินการ | เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ) | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------------------|----|----|----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | | | | | | |
| RM 2.1 | ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ภารกิจหลัก/เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของจังหวัด | 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)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ 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)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ 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 | ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงหรือเข้ามาใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของจังหวัด | 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)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ 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)

ให้จังหวัดเลือกจากตัวชี้วัดแนะนำมาดำเนินการ 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 • แนวทางการกำหนดมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดจากการดำเนินการตามภารกิจของจังหวัดไม่ชัดเจน 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>ว่ามี การนำปัจจัยทั้งภายนอกและภายในมาใช้ ประกอบในการพิจารณาวางแผน/ทบทวนแผน • การวางแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล <u>ไม่สอดคล้องกับ</u>แผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของจังหวัด • การดำเนินการบริหารความเสี่ยงไม่ครอบคลุมทุกโครงการที่วิเคราะห์ว่ามีความเสี่ยง โดยเฉพาะโครงการที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ |

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

| หมวด | ประเด็นปัญหา |
|------|---|
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> • การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ <u>ไม่ครอบคลุม</u> ทุกกลุ่มของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกพันธกิจ • การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ จังหวัดดำเนินการ <u>ไม่ถึงระดับ</u> ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve) (กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจะอยู่เพียงระดับการปรึกษาหารือ) • <u>ไม่มี</u> การจัดทำแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นหรือขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น เช่น สนับสนุนให้ประชาชนมีการรวมกลุ่มเพื่อเป็นตัวแทนในการรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการดำเนินงานของจังหวัดให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด 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 กลุ่มผู้เข้ารับการศึกษาอบรม เป็นต้น ซึ่งทำให้ไม่สามารถทราบความต้องการได้อย่างชัดเจน) • การวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไม่ได้วิเคราะห์โดยพิจารณาจากพันธกิจเป็นหลัก ทำให้การวิเคราะห์ถึงบริการที่ให้ ความคาดหวัง และแนวทาง/วิธีการสื่อสารระหว่างกันแต่ละกลุ่มไม่ชัดเจน รวมถึงการออกแบบกระบวนการจะทำให้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ |

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

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

4

- แนวทางที่นำมาใช้ในการประเมินและปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น ไม่ชัดเจนว่าเป็นอย่างไร
- แผนบริหารความเสี่ยงของข้อมูลและระบบสารสนเทศ ขาดมาตรการสร้างความปลอดภัย
- กระบวนการทบทวนสิทธิ์ของบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูลและการปรับปรุงข้อมูลไม่เป็นระบบและไม่ทันสมัย ซึ่งสะท้อนถึงความเสี่ยงต่อระบบเทคโนโลยีขององค์กร เช่น การปรับปรุงสิทธิ์ของบุคลากรหากมีการโยกย้าย ลาออก หรือเกษียณ เป็นต้น
- การดำเนินกิจกรรม KM มีเพียงการจัดทำคู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งไม่ใช่กิจกรรมหลักที่สามารถสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรได้
- ระบบบริหารความเสี่ยงของฐานข้อมูลและสารสนเทศ ไม่มีการกำหนดแนวทางแก้ปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน
- การปรับปรุงฐานข้อมูล ไม่ชัดเจนและไม่เป็นระบบ (มีเพียงตัวอย่างของการปรับปรุง แต่ไม่พบรายละเอียดของกระบวนการว่าจะดำเนินการอย่างไร)
- การบริหารความเสี่ยงระบบฐานข้อมูลมีการกำหนดเป็นมาตรการ แต่ไม่มีการจัดทำเป็นแผนงานที่ชัดเจน

ประเด็นปัญหาสำคัญของการตรวจ Certified FL ที่พบบ่อย

| หมวด | ประเด็นปัญหา |
|----------------------------------|---|
| <p>4 (ต่อ)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินกิจกรรม KM มีเพียงการจัดทำคู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งไม่ใช่กิจกรรมหลักที่สามารถสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรได้ • 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 |

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

