

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Certified FL) V2



หัวข้อการบรรยาย

ความสำคัญและที่มา

ค่านิยมของเกณฑ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
ฉบับที่ 2

การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) V2 และการเตรียมการ
เพื่อการตรวจประเมิน

ความสำคัญและที่มา

การตรวจรับรองรอบที่ 1 ตั้งแต่ปี 2555 – 2557 มีส่วนราชการ (กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา) ผ่านการรับรองทั้งสิ้น 222 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 96.10 และมีส่วนราชการที่ไม่ผ่านการรับรองทั้งสิ้น 10 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 3.90



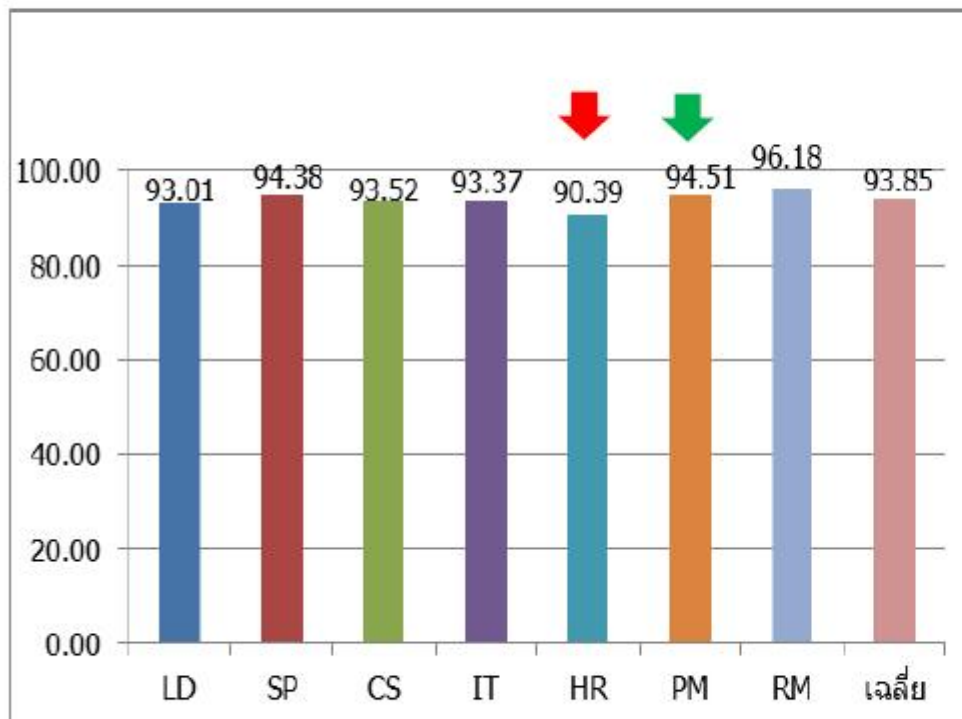
ในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการปรับปรุงเกณฑ์ PMQA ดังนั้นเพื่อยกระดับการพัฒนา ส่วนราชการและสอดคล้องกับเกณฑ์ รางวัล PMQA พ.ศ. 2558 จึงเห็นควร ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐระดับพื้นฐาน สำหรับใช้ประเมิน ในรอบต่อไป

- พ.ศ.2549 กำหนดตัวชี้วัดค้ำรับรองการปฏิบัติราชการ
- พ.ศ. 2551 สร้างเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
- พ.ศ. 2552 – 2554 ส่วนราชการและจังหวัดใช้พัฒนาองค์การปีละ 2 หมวด
- พ.ศ. 2555 - 2557 ตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
รอบที่ 1

ประเภท	จำนวนทั้งหมด	จำนวนหน่วยงานที่ผ่าน
กระทรวง	1	1
กรม	139	132
จังหวัด	76	73

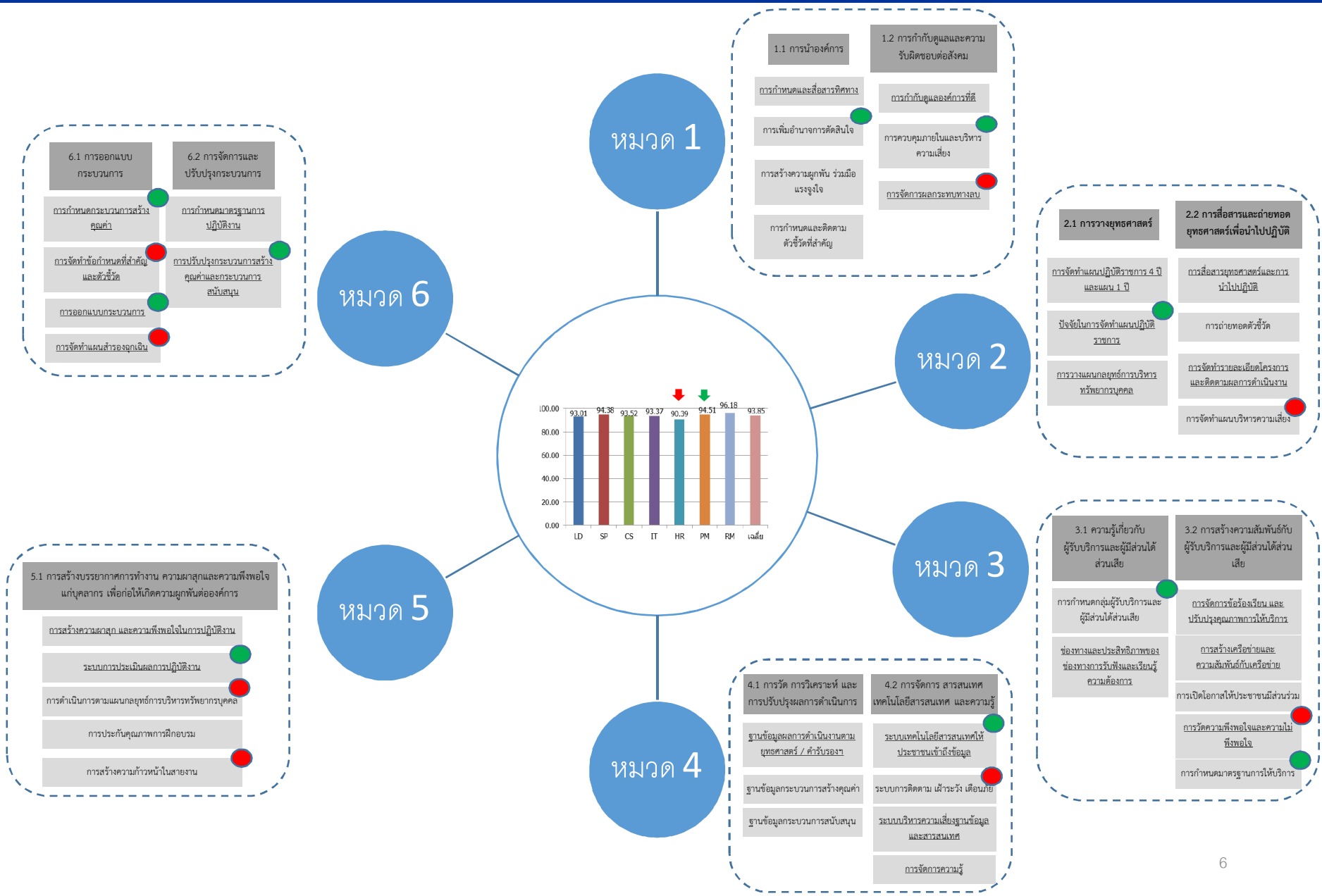
- พ.ศ. 2558 ปรับปรุงเกณฑ์

ผลการตรวจรับรองส่วนราชการระดับกรม

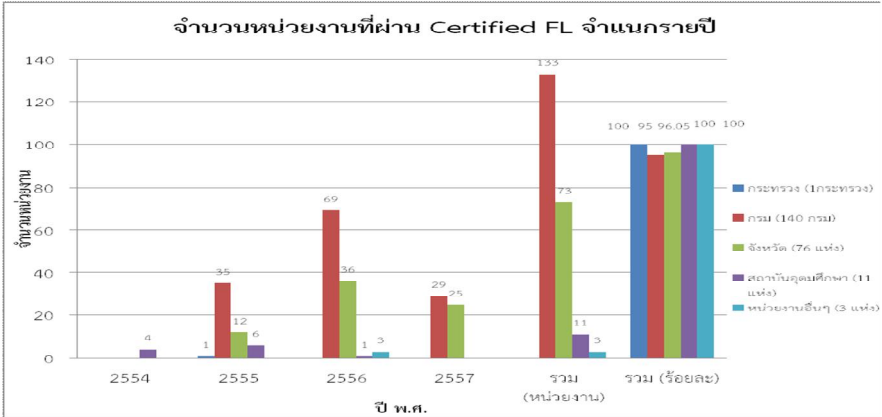


- ส่วนราชการมีผลการดำเนินการในแต่ละหมวดใกล้เคียงกัน
- หมวดที่มีผลการดำเนินการดีที่สุดในการตรวจรับรองปีที่ผ่านมา ได้แก่ หมวด ๖ หมวด ๒ หมวด ๓ หมวด ๔ และ หมวด ๑ ตามลำดับ
- หมวด ๕ มีระดับคะแนนน้อยที่สุด

รวมคะแนนผลการตรวจรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ที่มา



ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ

กำหนดเป็น KPI ตามเกณฑ์ PMQA (Full Version) ปี 47 - 51

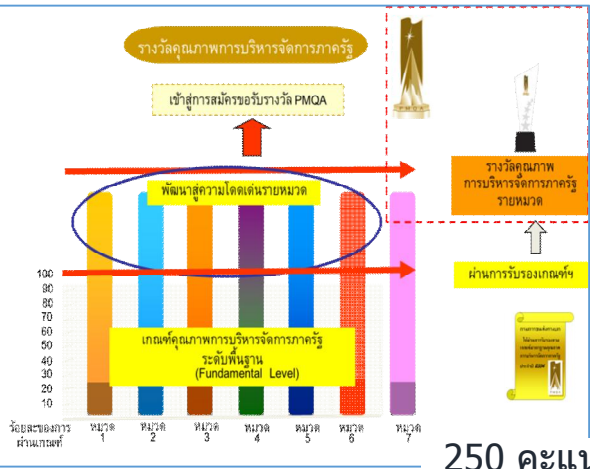
เกณฑ์ Fundamental Level ปีละ 2 หมวด ดำเนินการครบถ้วนในปี 54

ภาคสมัครใจ

Certified FL

รางวัล PMQA

55 56 57



รางวัลฯ ระดับดีเด่น 400 คะแนน

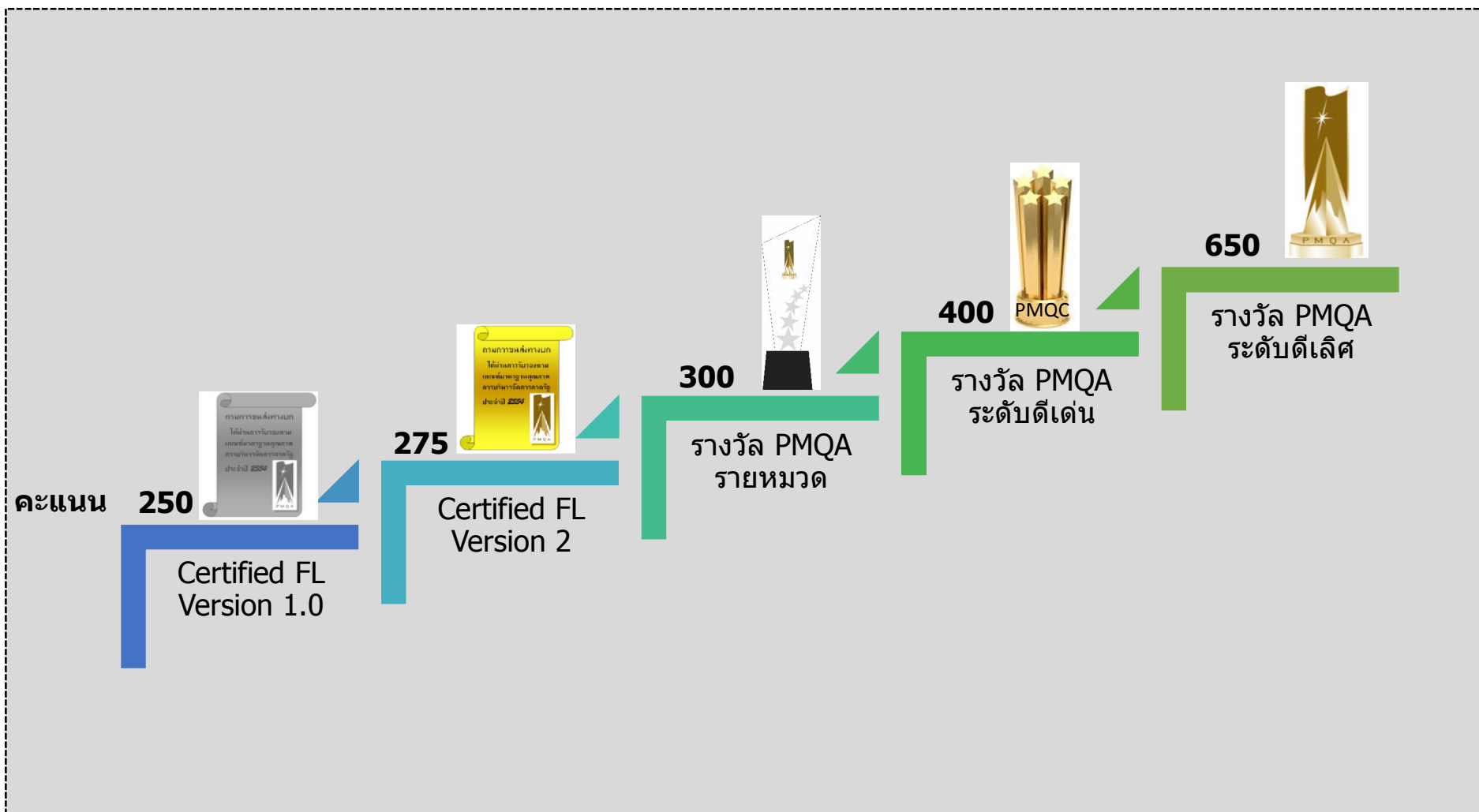
รางวัลฯ รายหมวด 300 - 350 คะแนน

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

การปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน



วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน



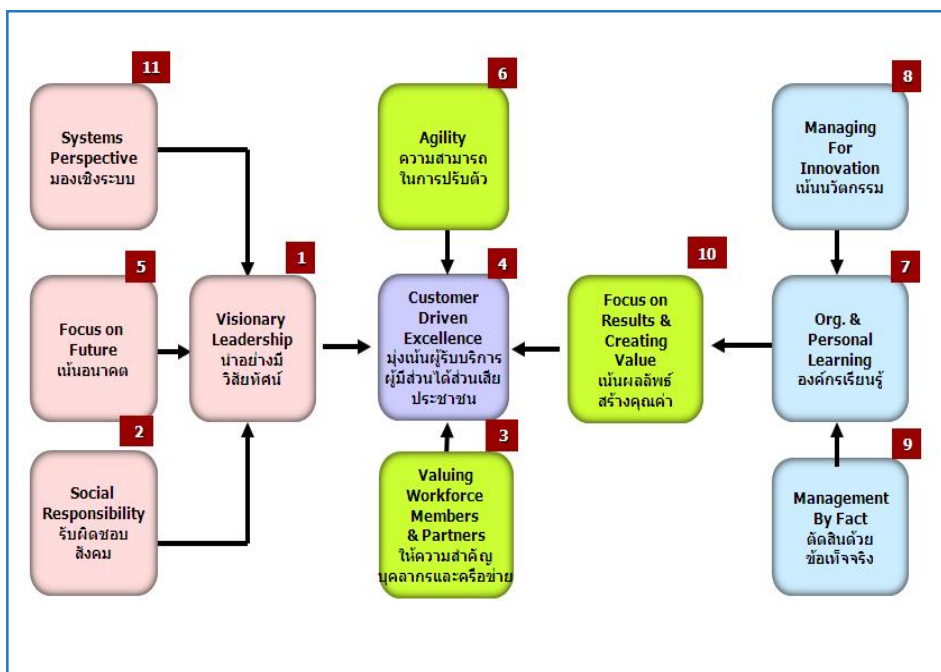
- ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- พัฒนาเครื่องมือประเมินตนเองสำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- ช่วยให้ส่วนราชการทราบโอกาสและทิศทางการปรับปรุง
- ส่งเสริมประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของส่วนราชการ
- ส่งเสริมประโยชน์และคุณค่าต่อประชาชนและสังคม

- ส่วนราชการมีแนวทางในการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ ในเรื่องที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารจัดการในแต่ละด้าน และเกิดผลลัพธ์การดำเนินการที่ดี ดังนี้
 - มีระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน มีระบบกำกับดูแลองค์การที่ดีที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
 - ยุทธศาสตร์ที่กำหนดมีคุณภาพ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในอนาคต และสร้างความสมดุลต่างๆ ให้เกิดขึ้น มีระบบการสื่อสารถ่ายทอด กำกับติดตามที่มีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ความสำเร็จ
 - ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง โดยใช้สารสนเทศของผู้รับบริการมาเป็นแนวคิดในการพัฒนา และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

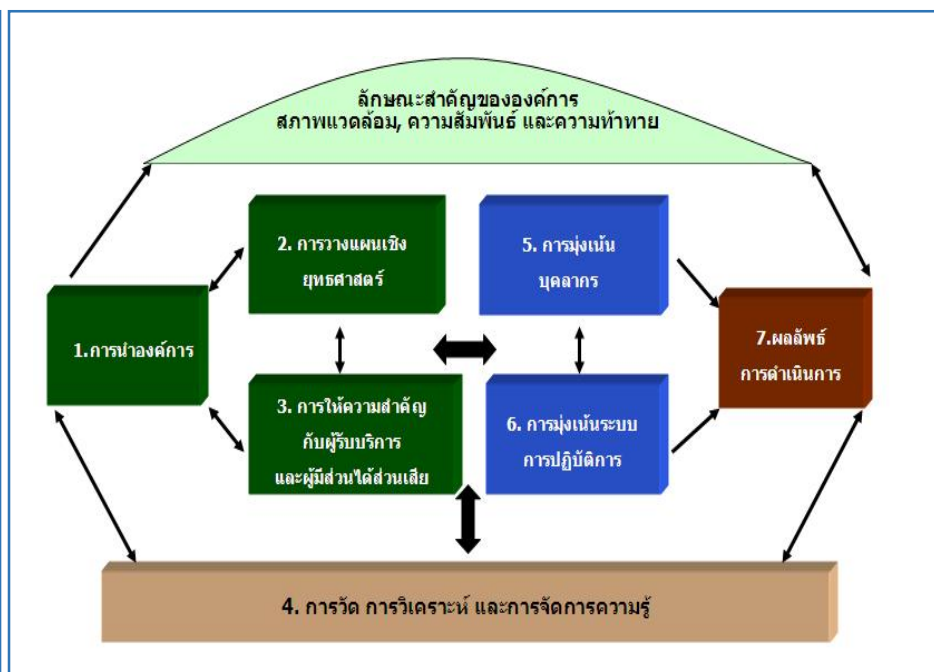
- มีระบบที่ดีในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ การปฏิบัติงานประจำวัน และการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์
- สามารถวางแผนกำลังคนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และรองรับอนาคต มีระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี และสร้างความผูกพันของบุคลากรกับส่วนราชการ
- มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการนำกระบวนการจนเกิดการปฏิบัติที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้ประสบภาวะฉุกเฉิน และสภาวะวิกฤตต่างๆ
- ส่วนราชการมีผลงานที่มีคุณค่า ก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม

แนวทางในการทบทวนเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

ค่านิยมของเกณฑ์ฯ



องค์ประกอบของเกณฑ์ PMQA 2558



1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่มีความต่อเนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานเดิม
2. มีแนวทางยกระดับการพัฒนาที่สอดคล้องและนำไปสู่แนวทางของเกณฑ์ PMQA พ.ศ. 2558
3. ปรับ เพื่อลดจำนวนประเด็นการพิจารณาในรายละเอียด โดยปรับการประเมินจากเดิม คือ แบบ "ADLI" เป็น "ADLI/R"
4. ปรับโครงสร้างประเด็นข้อคำถาม จากเดิม 44 รหัส เป็น 31 รหัส

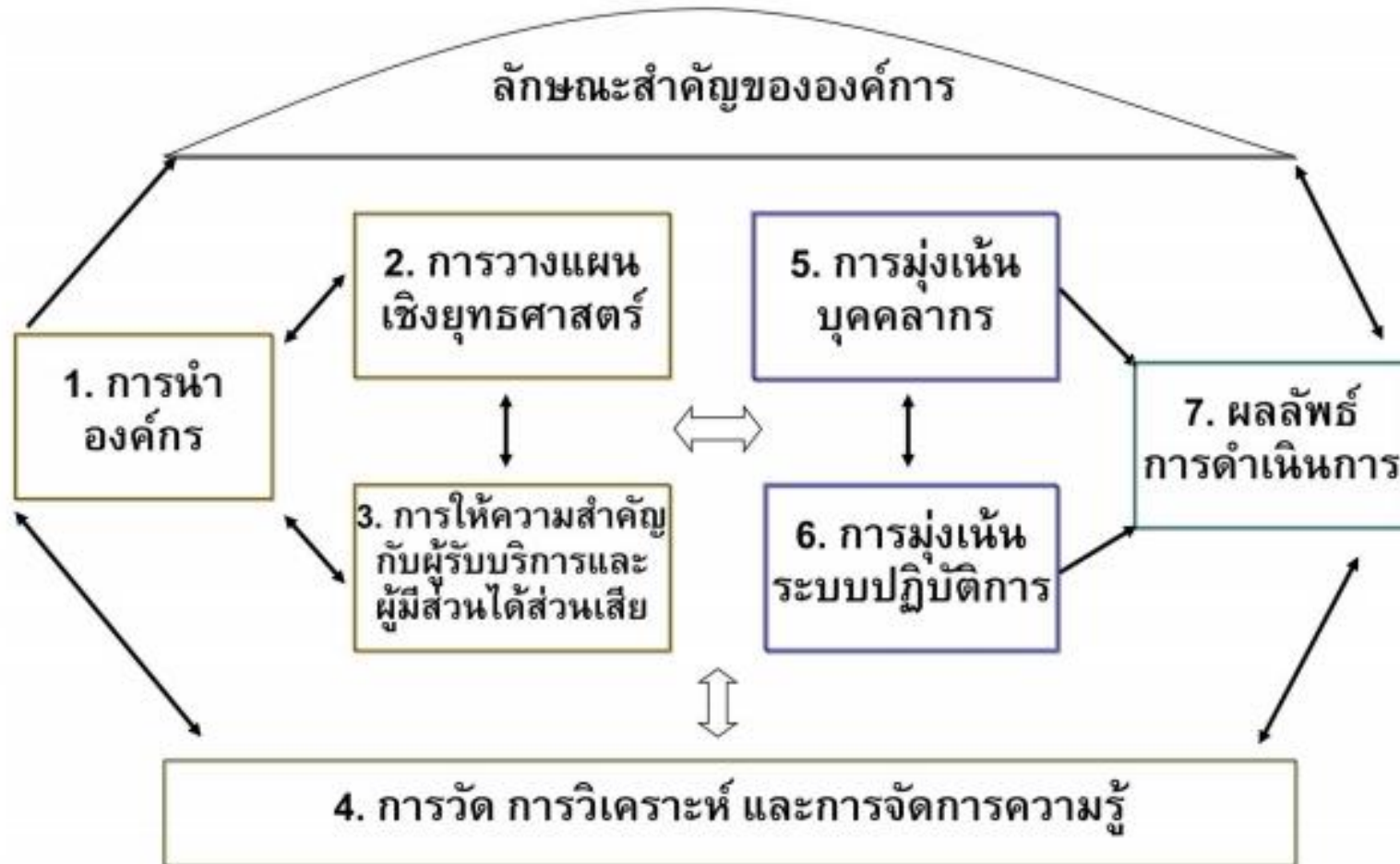
ความแตกต่างระหว่างเกณฑ์ Certified FL ปี พ.ศ. 2555 และ ฉบับที่ 2

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

- 1. การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
- 2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน
- 3. การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคลากร
- 4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย
- 5. ความสามารถในการปรับตัว
- 6. การมุ่งเน้นอนาคต
- 7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- 8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
- 10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- 11. มุมมองในเชิงระบบ



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Certified FL) V2



ลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อม
ของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์
ระดับองค์กร

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อม
ด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิง
ยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุง
ผลการดำเนินการ



ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

- (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

รายละเอียดคู่มือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2



LD 1 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“ระบบการนำองค์การ” หมายถึง วิธีการบริหารที่ผู้บริหารของส่วนราชการนำมาใช้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งส่วนราชการ ซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ การสื่อสาร และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ การเลือกสรร และการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนงานเสริมสร้างค่านิยม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

1. การแปลงวิสัยทัศน์เป็นตัววัด (Vision Clarification) เชิงคุณภาพระดับผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)
2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (Strengths Weaknesses Opportunities and Threats - Analysis: SWOT Analysis) ด้วยการใช้ข้อมูลและพิจารณาเทียบกับสภาพอนาคตของส่วนราชการ
3. การมุ่งเน้นเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว (Short and Long - Term Orientation) อย่างสมดุล
4. การสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication)

แนวทางปฏิบัติที่ดี

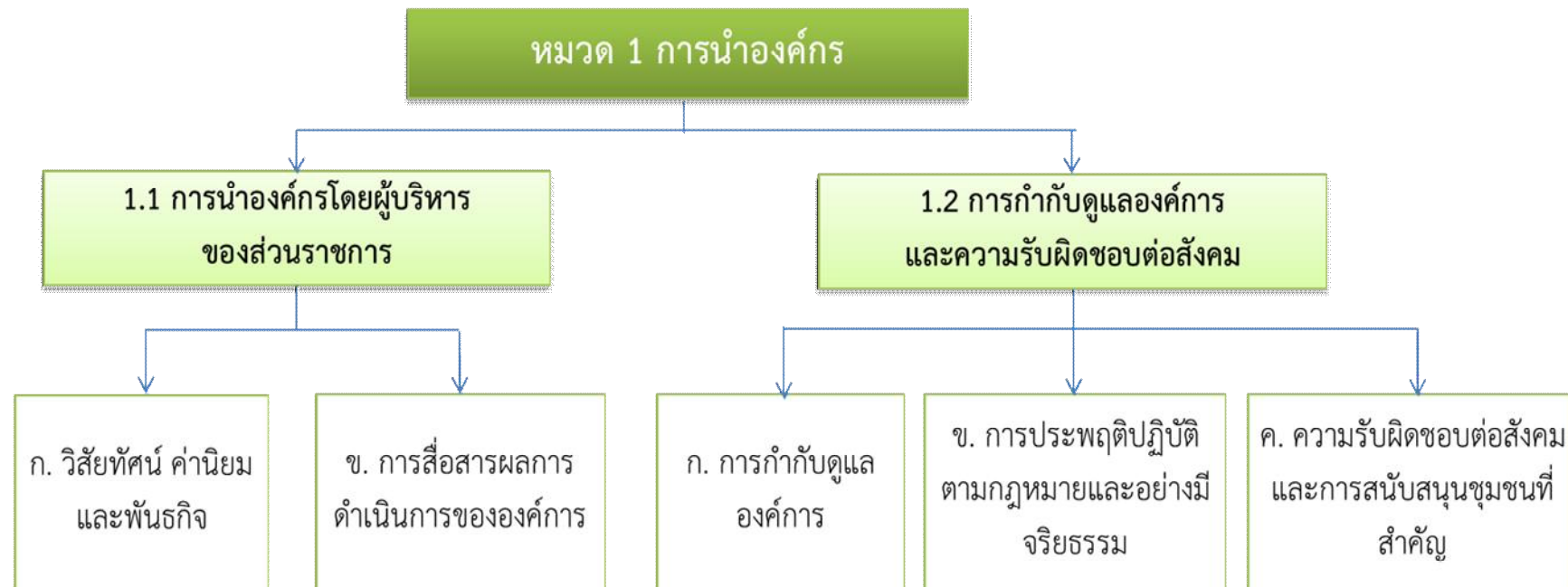
องค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการกำหนดทิศทางและสื่อสารถ่ายทอดทิศทางองค์การควรมีการดำเนินการ ดังนี้

- มีแนวทาง/กระบวนการในการกำหนดทิศทางที่ครอบคลุมวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังขององค์การอย่างเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

← ความหมาย

← เครื่องมือการบริหารจัดการ

← แนวทางปฏิบัติที่ดี



หมวด 1 การนำองค์การ



มุ่งเน้นวิธีการที่ผู้บริหารชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ และขับเคลื่อนผลก่ด้นให้้องค์การมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกาดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคม

- LD1 :** ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- LD2 :** ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
- LD3 :** ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล
- LD4 :** ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบต่อการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- LD5 :** ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ด้ววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์การ



LD1

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่มีบทบาทหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว
D	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เครื่องมือการบริหารจัดการ

1. การแปลงวิสัยทัศน์เป็นตัววัด (Vision Clarification) เชิงคุณภาพ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)
2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (Strengths Weaknesses Opportunities and Threats - Analysis: SWOT Analysis) ด้วยการใช้ข้อมูลและพิจารณาเทียบกับภาพอนาคตของส่วนราชการ
3. การมุ่งเน้นเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว (Short and Long - Term Orientation) อย่างสมดุล
4. การสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication)

LD2

ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติ ตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> แนวทางและวิธีการของผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
D	<ul style="list-style-type: none"> <u>ผู้บริหารของส่วนราชการให้นโยบาย สร้างบรรยากาศ กำหนดแนวทาง กำกับติดตาม แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี</u> ผู้บริหารกำหนดและติดตามตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติ ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> ทำให้มั่นใจว่าพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับหลักจริยธรรม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ควรมีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งผู้ส่งมอบ และชุมชนของส่วนราชการ <u>บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ</u> ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลขององค์การ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล
- 2. การกำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทางในการบริหารจัดการ องค์การตามหลักธรรมาภิบาล
- 3. การกำหนดตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาลขององค์การ
- 4. ผู้นำเป็นต้นแบบที่ดี (Exemplary Leadership) ผู้นำจะต้องปฏิบัติอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

LD3

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> มีแนวทางและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การออกแบบหรือทบทวน ระบบงานและรูปแบบการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง การทบทวนผลการดำเนินงาน การสื่อสารที่ ชัดเจน และการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
D	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารและส่วนราชการดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรมในการ สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนราชการมีความพร้อมที่จะตอบสนองความจำเป็นในการบรรลุ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงใน อนาคต ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารงานขององค์การ สามารถแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ส่วนราชการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงผลการดำเนินการของ ส่วนราชการ เกิดการเรียนรู้ในระดับองค์การและระดับบุคคล

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. ระบบการติดตามและทบทวน ผลการดำเนินงาน (Monitoring and Evaluation Review)
- 2. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
- 3. การสร้างทีม (Team Building)
- 4. การจัดทำวิสัยทัศน์ร่วมของ องค์การ (Shared Vision)

LD4

ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none">• แนวทางและวิธีการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้าน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
D/L	<ul style="list-style-type: none">• มีการดำเนินการตามวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี• มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการในการกำกับดูแลองค์การที่ดี
R/I	<ul style="list-style-type: none">• บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง• มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และมีธรรมาภิบาล• มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติอย่างยุติธรรมต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย• มีความเชื่อถือของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม และมีภาพลักษณ์ที่ดี

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. ระบบควบคุมภายใน และตรวจสอบภายใน
- 2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม

LD5

ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> มีการคำนึงถึงผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจ วิเคราะห์และประเมินถึงระดับความรุนแรงและกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น มีการกำหนดมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ ตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้น
D	<ul style="list-style-type: none"> มีการดำเนินการตามมาตรการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ มีการกำหนดและติดตามตัววัด หรือตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเตรียมการเชิงรุก และจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้น
R/I	<ul style="list-style-type: none"> มีความเชื่อมโยงไปสู่การดำเนินการในการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้น หรือเชื่อมโยงการนำมาใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์ ลดความเสียหาย ความสูญเสียจากการทำงานและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- การวิเคราะห์ความเสี่ยง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. กระบวนการจัดทำ
ยุทธศาสตร์

ข. วัตถุประสงค์เชิง
ยุทธศาสตร์

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติ
การและการถ่ายทอดลงสู่
การปฏิบัติ

ข. การคาดการณ์ผล
การดำเนินการ



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถเปรียบเทียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

- SP1 :** ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ครอบคลุมระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- SP2 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด
- SP3 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
- SP4 :** ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ทบทวนและปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์

SP1

ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางและวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กร • กระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์
D	<ul style="list-style-type: none"> • มีการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ตามแนวทางวิธีการและกระบวนการที่กำหนดไว้
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต • แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะสำคัญขององค์กร : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

1. การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)
2. การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)
3. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
4. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

SP2

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม และเหมาะสมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ • รายการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนที่กำหนดรายละเอียด ครอบคลุมระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน • แสดงแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์
D	<ul style="list-style-type: none"> • การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ • สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

เครื่องมือการบริหารจัดการ

1. การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์ (Strategic Analysis)
2. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)
3. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
4. การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking)

SP3

ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึงความพร้อมของทรัพยากรของส่วนราชการ สื่อสารสร้างความเข้าใจ รวมถึงนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> มีการกำหนดแผนงานกรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน
D	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ระบุรายละเอียดของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่มีความชัดเจน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> แผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ แผนปฏิบัติการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่ แผนปฏิบัติการมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การบริหารโครงการ (Project Management)
- 2. การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)
- 3. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
- 4. การวางแผนการสื่อสาร (Communication Plan)

SP4

ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ทบทวนและปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์

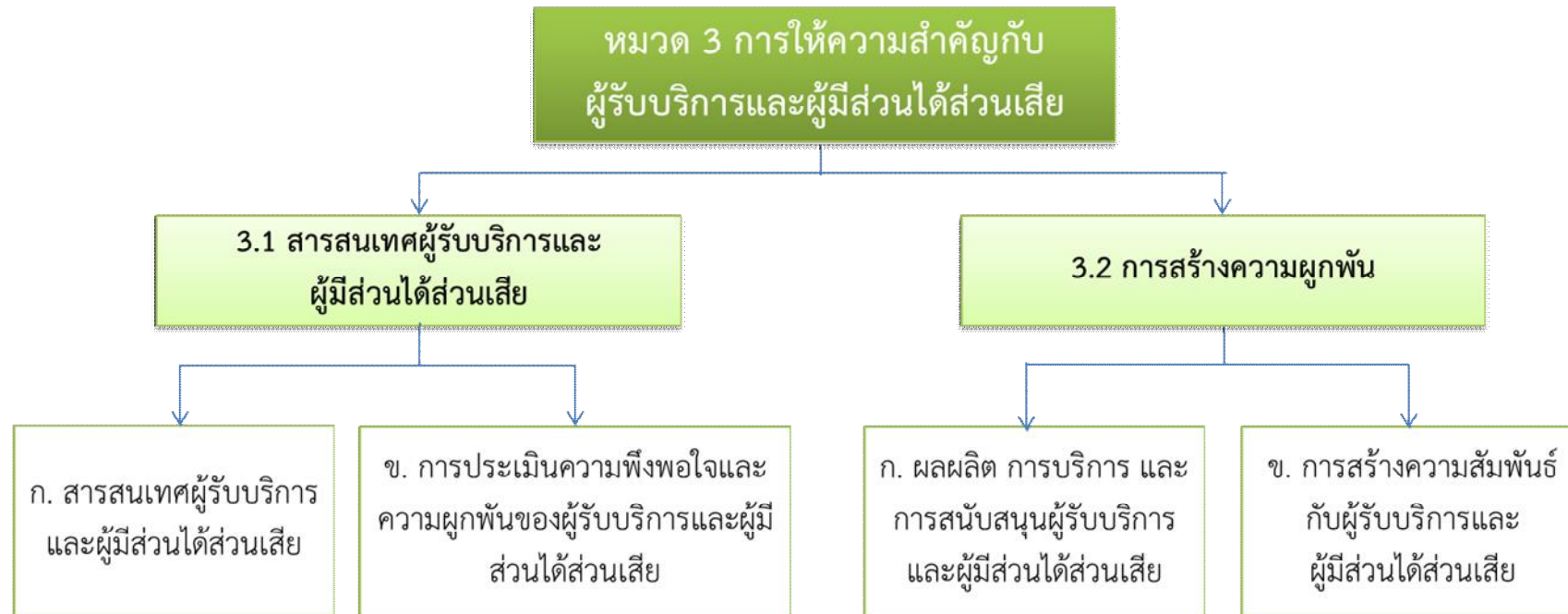
ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนราชการมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ • ส่วนราชการมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตาม และประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
D	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล • ส่วนราชการมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา • ส่วนราชการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม • มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การติดตามโครงการ (Project Monitoring)
- 2. การบริหารโครงการ (Project Management)
- 3. การประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของของส่วนราชการ เพื่อความสำเร็จระยะยาว รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- CS1 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้
- CS2 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- CS3 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- CS4 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- CS5 :** ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS1

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none">มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมกับตามกลุ่มผู้รับบริการ
D	<ul style="list-style-type: none">มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I	<ul style="list-style-type: none">มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Segmentation)
- 2. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS2

ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
D	<ul style="list-style-type: none"> มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหา เพื่อนำไปสู่การ จัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey)

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ผ่านวิธีการต่างๆ อาทิเช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดข้อง ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน เป็นต้น
D	<ul style="list-style-type: none"> มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต
R/I	<ul style="list-style-type: none"> นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Dissatisfaction Survey)

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS4

ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสารสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none">มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การมีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
D	<ul style="list-style-type: none">มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
R/I	<ul style="list-style-type: none">ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้นส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การวางแผนการสื่อสาร (Communication Planning)
- 2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS5

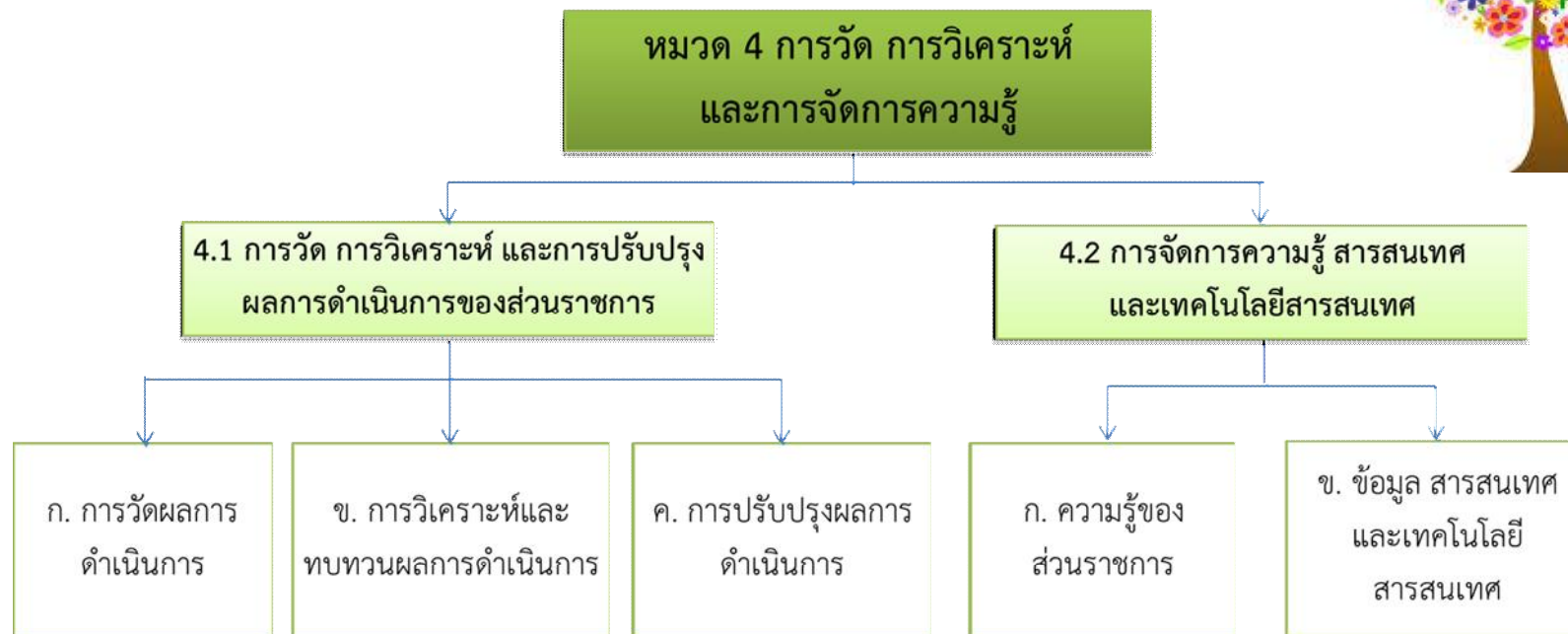
ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none">• ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
D/L	<ul style="list-style-type: none">• รวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
R/I	<ul style="list-style-type: none">• ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล• ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ• ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

IT1 : ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

IT2 : ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

IT3 : ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ

IT4 : ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

IT1

ส่วนราชการมีการเลือก รวบรวม ตัววัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> แสดงวิธีการเลือก รวบรวม ตัววัดการดำเนินงานที่สำคัญของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้า และผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ
D	<ul style="list-style-type: none"> แสดงตัววัดที่สำคัญของส่วนราชการที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนราชการ รวบรวม ติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการโดยรวม
R/I	<ul style="list-style-type: none"> การแสดงให้เห็นถึงระบบการวัดผลที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการ เพื่อใช้ติดตามผลที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินการ ข้อมูลมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การจัดทำคำรับรองผลการปฏิบัติราชการ (PA: Performance Agreement) ระดับส่วนราชการ
- 2. การจัดทำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ (SPMS : Strategic Performance Management System)

IT2

ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> แสดงระบบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
D	<ul style="list-style-type: none"> มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ นำผลของการทบทวนไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงองค์การ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> เกิดการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี แสดงให้เห็นถึงผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและนำไปสู่การสร้างโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ เชื่อมโยงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ไปสู่การจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 2. การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน (Benchmarking and Comparison)

IT3

ส่วนราชการมีวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ แก่องค์การ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไป ดำเนินการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางและวิธีการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่องค์การ • แนวทางการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
D/L	<ul style="list-style-type: none"> • มีการแบ่งปันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ • มีการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปถ่ายทอดและขยายผล
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงถึงการมีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงการพัฒนากระบวนการที่เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เกิดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- การจัดการความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

IT4

ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของส่วนราชการมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยและปลอดภัย • แนวทางในการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย
D/L	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ส่วนราชการได้พัฒนาให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย • แสดงระบบการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การจัดทำระบบสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูล (IT System)
- 2. การออกแบบระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Information Hardware and Software Design)
- 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

- HR1 :** ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ
- HR2 :** ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว
- HR3 :** ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรมีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร
- HR4 :** ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



HR1

ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none">แสดงแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และครอบคลุมตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) <i>กรณีจังหวัด</i>แสดงแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์
D	<ul style="list-style-type: none">มีการดำเนินการตามแผนด้านทรัพยากรบุคคลมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน <i>กรณีจังหวัด</i>แสดงการดำเนินการตามแผนเตรียมบุคลากรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนยุทธศาสตร์
R/I	<ul style="list-style-type: none">มีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีระบบงานและสมรรถนะที่สอดคล้องและนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์การ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard)
- 2. การทบทวนและการปรับระบบงาน/โครงสร้างส่วนราชการ (Organization Restructuring)
- 3. การใช้ข้อมูลความต้องการ ความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ออกแบบ
- 4. ระบบงาน/โครงสร้างของส่วนราชการ การส่งมอบหรือประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน
- 5. การกำหนดแผนผังความสัมพันธ์ (Relationship Map) ระหว่างหน่วยงาน
- 6. การจัดทำระบบงาน/โครงสร้างของส่วนราชการที่มีแผนงานตามผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Departmentation by Customer/Stakeholder)
- 7. การทบทวนกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน



ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร
D	<ul style="list-style-type: none"> • มีการสำรวจปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อประเมินและจัดทำแผนงานและแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร • แสดงผลของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสม • แสดงให้เห็นว่าการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของบุคลากร

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การใช้แบบสำรวจเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาความพึงพอใจหรือความผูกพันของบุคลากร
- 2. การจัดทำ Focus Group เพื่อค้นหาประเด็นปัญหาที่กลุ่มบุคลากรต้องการ การออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น



ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรมีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> มีแนวทางวิธีการในการค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร แสดงแนวทางและวิธีการในการวิเคราะห์และสร้างความผูกพันของบุคลากร ในแต่ละกลุ่มบุคลากร
D	<ul style="list-style-type: none"> แสดงผลของการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในส่วนราชการ มีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มในการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
R/I	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่าการผลจากการสร้างความผูกพันช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ บุคลากรมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีการเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรและความสำเร็จของส่วนราชการ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement Survey)
- 2. การจัดทำ Focus group เพื่อสอบถามความต้องการ/ค้นหาปัจจัยสนับสนุนสร้างความผูกพัน

HR 4

ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> มีการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรในด้านศักยภาพของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต แสดงแนวทางและวิธีการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร แสดงแนวทางและวิธีการในการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
D/L	<ul style="list-style-type: none"> มีการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มบุคลากรแต่ละกลุ่ม การนำผลของการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
R/I	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ บุคลากรมีศักยภาพ สามารถรองรับความต้องการขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประเมินสมรรถนะ (Competency Evaluation) และด้านการประเมินผลงาน (Performance Evaluation)
- 2. การพัฒนาหัวหน้างานและผู้บริหารให้มีสมรรถนะในการมอบหมายงานหรือการดูแลบุคลากร (People Management)
- 3. การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

PM1 : ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด

PM2 : ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

PM3 : ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

PM4 : ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

PM5 : ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ



ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และ กระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และ กระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> มีการกำหนดผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ มีแนวทางและวิธีการในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ
D/R/I	<ul style="list-style-type: none"> มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ แสดงให้เห็นว่าการออกแบบมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดย มีการลดรอบระยะเวลา การลดต้นทุน สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เครื่องมือการบริหารจัดการ

1. การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements Determination)
2. การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers)
3. การออกแบบกระบวนการ การพัฒนาและการส่งมอบ (Process Design, Development and Delivery)
4. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
5. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ



ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สอดคล้องกับผลผลิต การบริการ และกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ มีระบบในการควบคุมและติดตามกระบวนการ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
D/L	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ มีการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ การทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> แสดงความเชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- การควบคุมกระบวนการ (Process Control)
- การออกแบบกระบวนการ การพัฒนาและการส่งมอบ (Process Design, Development and Delivery)
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements Determination)
- การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ



ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และ ความสูญเสียของกระบวนการ

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และการสูญเสียของกระบวนการ
D/L	<ul style="list-style-type: none"> • มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ • โครงการ/กิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)
R/I	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงให้เห็นผลการดำเนินการของกระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยมีการรวบรวมสารสนเทศของกระบวนการอย่างเป็นระบบ • นำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ • แสดงให้เห็นถึงการลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

- เครื่องมือการบริหารจัดการ**
- การปรับแต่งกระบวนการให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)
 - การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)
 - แนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนา ระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยการลดความสูญเสียทั้งใน ส่วนของภาครัฐและประชาชน (Lean Government)
 - หลักการผลิตแบบที่ไม่มีของเสียเกิดขึ้นเลย (Zero Defect)
 - การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
 - การเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น (Benchmarking)

PM4

ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none"> มีการประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร แสดงแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
D/L	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารและซักซ้อมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
R/I	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. แผนรับมือเหตุฉุกเฉิน (Contingency Planning)
- 2. การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management)
- 3. มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ



PM5

ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน

ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	
A	<ul style="list-style-type: none">• แสดงแนวทางและวิธีการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในส่วนราชการ
D	<ul style="list-style-type: none">• การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมในการทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน
R/I	<ul style="list-style-type: none">• เกิดนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริการและการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร• นวัตกรรมที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ• ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการและการปฏิบัติงาน

เครื่องมือการบริหารจัดการ

- 1. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)
- 2. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

RM 2 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการมิติ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ

RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)

RM 7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

RM9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ

RM10 ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 1 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ	65	70	75	80	85

คำอธิบาย เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 2 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	65	70	75	80	85

คำอธิบาย เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	65	70	75	80	85

คำอธิบาย

- เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามหลักสถิติตามระเบียบวิธีวิจัย
- การสำรวจความพึงพอใจควรครอบคลุม ผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	60	70	80	90	100

คำอธิบาย

- วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการบริหารทรัพยากรที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยพิจารณาจากร้อยละค่าเฉลี่ยจากผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติได้จริงตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรม ของส่วนราชการเปรียบเทียบกับแผนงาน/ โครงการของกิจกรรมทั้งหมด
- แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลควรมีการกำหนดเป้าหมายที่สะท้อนถึงผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงานที่ชัดเจน

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 5 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร	60	70	80	90	100

คำอธิบาย

- วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนสร้างความผูกพันที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยพิจารณาจากร้อยละค่าเฉลี่ยจากผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติได้จริงตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรม ของส่วนราชการเปรียบเทียบกับแผนงาน/ โครงการของกิจกรรมทั้งหมด
- แผนสร้างความผูกพันของบุคลากร ควรมีการกำหนดเป้าหมายที่สะท้อนถึงผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงานที่ชัดเจน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 6 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA)	1	2	3	4	5

คำอธิบาย เป็นการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งใช้ผลประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

ระดับ	คะแนน	นิยาม
1	0-19.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานต่ำมาก
2	20-39.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานต่ำ
3	40-59.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานปานกลาง
4	60-79.99 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานสูง
5	80-100 คะแนน	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานสูงมาก

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	65	70	75	80	85

คำอธิบาย

- เป็นการประเมินผลการนำองค์การของผู้บริหาร โดยสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรของส่วนราชการที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ
- ประเด็นการวัดการนำองค์การของผู้บริหาร ต้องครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้ 3) การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ 4) การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์การ และ 5) การเป็นตัวอย่างที่ดี (role model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ (เช่น สอดคล้องกับค่านิยม ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ เป็นต้น)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม	80	85	90	95	100

คำอธิบาย วัดความสามารถในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมของส่วนราชการเทียบกับวงเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวมที่ส่วนราชการได้รับ

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 9 ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ	65	70	75	80	85

คำอธิบาย วัดผลสำเร็จของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
RM 10 ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้	80	85	90	95	100

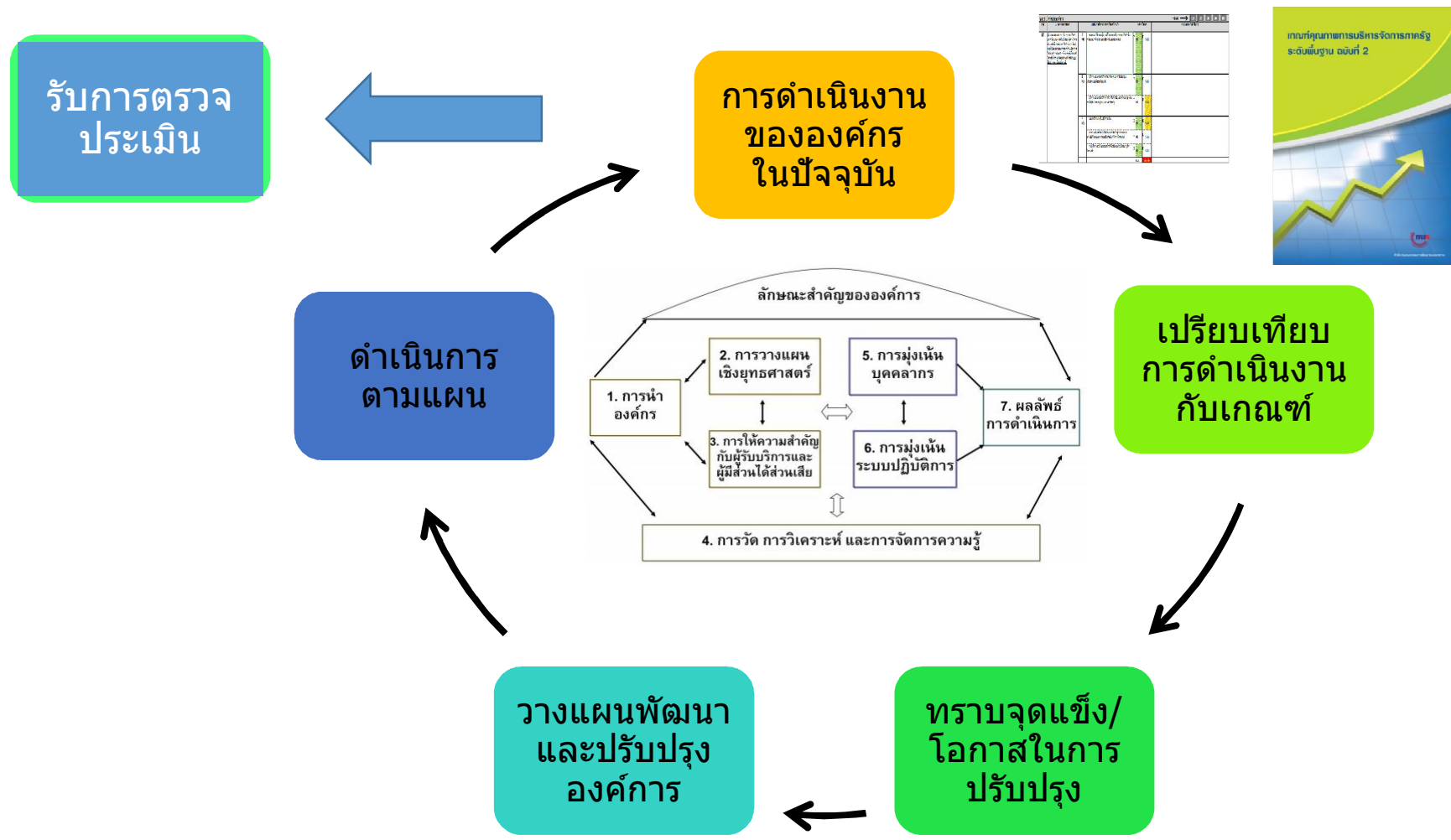
คำอธิบาย

- แผนการจัดการความรู้ หมายถึง แผนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประกอบด้วย กิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและเข้าถึงง่าย การยกย่อง ชมเชยและให้รางวัล เป็นต้น
- ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานบริการหรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ทำให้องค์ความรู้ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ
- ส่วนราชการเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในประเด็นยุทธศาสตร์ อย่างน้อยประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 องค์ความรู้ มาจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ พร้อมระบุตัวชี้วัด และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม ตลอดจนระบุ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ และนำแผนการจัดการความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ฉบับที่ 2

- วงจรคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- การตรวจรับรองเพื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน

วงจรคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



เป็นการตรวจรับรองเพื่อให้มั่นใจว่า ส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีแนวทางหรือระบบต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร (ลักษณะสำคัญขององค์กร และ การบริหารจัดการตามเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน)
- เริ่มนำแนวทางไปปฏิบัติ กระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจยอมรับ และมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรม ในกิจกรรมด้านนี้ (Deployment)
- มีการปรับปรุงแนวทางหรือระบบให้มีความเหมาะสม องค์กรมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบ ของกิจกรรมด้านนี้ และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ระบบให้ดีขึ้น (Learning)
- กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านนี้สอดคล้อง สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์กรที่ระบุไว้ในภารกิจ/ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (Integration)
- ระดับการพัฒนาของส่วนราชการโดยเฉลี่ยเป็นระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล (Early Result: R)

ซึ่งการตรวจรับรองฯ จะเป็นการสอบทานอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการได้ดำเนินการ พัฒนาการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ " มีความพร้อมในการบริหารจัดการ "ระดับพื้นฐาน" ก่อนที่จะก้าวสู่การพัฒนาในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

เกณฑ์คะแนน

- ส่วนราชการสามารถพัฒนาการทำงานที่เป็นระบบคุณภาพผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานได้ โดยใช้แนวทางการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน ทั้ง ADLI/R
- การผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ต้องมีคะแนนแต่ละหมวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีเกณฑ์น้ำหนักในแต่ละประเด็น ดังนี้ $A = 0.4$ $D = 0.3$ $LI/R = 0.3$ โดยมีแนวทางการตรวจประเมิน ได้แก่
 - การตรวจประเมิน หมวด 1 – หมวด 6 มุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญ 2 ประเด็นในแต่ละรหัส และผลลัพธ์การดำเนินการ (Early Result) ที่ให้น้ำหนักมากกว่าประเด็นอื่น (สังเกตประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่มุ่งเน้นได้จากอักษรตัวเข้มขีดเส้นใต้)
 - หมวด 7 มีผลคะแนนในแต่ละตัวชี้วัดไม่น้อยกว่าระดับ 4

เกณฑ์คะแนน

- การตรวจให้พิจารณาผลการดำเนินงานในปี 58 เพื่อแสดงความเป็นระบบหรือความต่อเนื่องของการพัฒนาองค์กร
- ส่วนราชการที่ไม่ผ่าน Certified FL หรือผ่าน Certified FL แต่ไม่ได้เข้าสู่การขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะได้รับการตรวจซ้ำทุก ๆ 3 ปี เพื่อให้มั่นใจความเป็นระบบยังคงอยู่

ตัวอย่าง โปรแกรมการตรวจ Certified FL



คลิกเลือก "ใช่"
หากดำเนินการครบถ้วนตาม
ประเด็นย่อย
หากไม่ครบ เลือก "ไม่ใช่"

หมวด 1 การนำองค์การ				กตปฐพีส์	LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินการ						
LD1	ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4) · แนวทางและวิธีการของผู้บริหารที่จับตามหลักในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่							
		□ (0.3) · ผู้บริหารของส่วนราชการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่							
		· ผู้บริหารของส่วนราชการมีการดำเนินการสื่อสารไปสู่บุคลากรครอบคลุมทุกคนรวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	<input type="checkbox"/> ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ใช่							
		PM (0.3) · บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ใช่							
		· ส่วนราชการมีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และทิศทางที่กำหนดไว้	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่							
		· ทำให้เกิดความเชื่อมั่นระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่							
			คะแนน	ข้อมูลผิด						

>> ให้ส่วนราชการระดับกรม/
จังหวัดระบุนการดำเนินงานโดยสรุป
หรือเอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็น
การดำเนินงานของส่วนราชการ

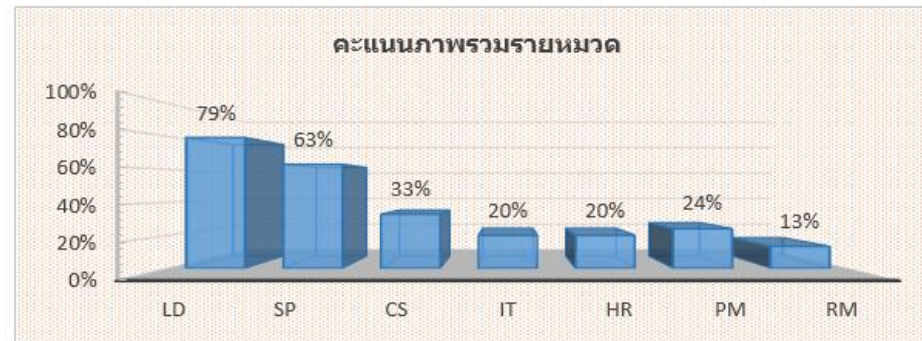
ตัวอย่าง โปรแกรมการตรวจ Certified FL



กรอกผลการดำเนินงานลงใน
ช่องผลงาน โปรแกรมจะทำการ
คำนวณค่าคะแนน (1-5)
เปรียบเทียบกับเกณฑ์ให้โดย
อัตโนมัติ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)									
ตัวชี้วัดผลลัพธ์			เกณฑ์การให้คะแนน					ผลงาน	คะแนน
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ			1	2	3	4	5		
RM 1	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ		65	70	75	80	85		%
RM 2	ร้อยละความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ		65	70	75	80	85		%
ผลลัพธ์การดำเนินการด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ								0.00	0.00

ตัวอย่าง โปรแกรมการตรวจ Certified FL



ถาม – ตอบ