



# “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558”

รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม



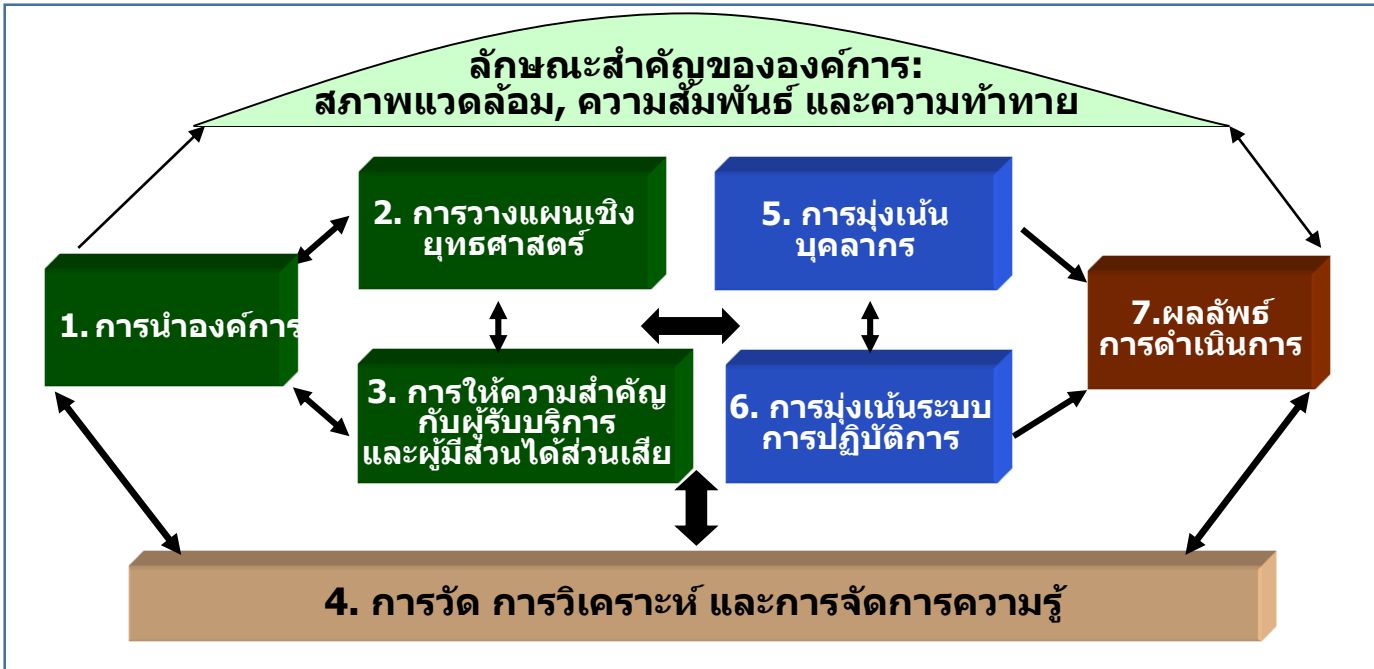
MAKE SIMPLE BE MODERN

**การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  
(Public Sector Management Quality Award : PMQA)**

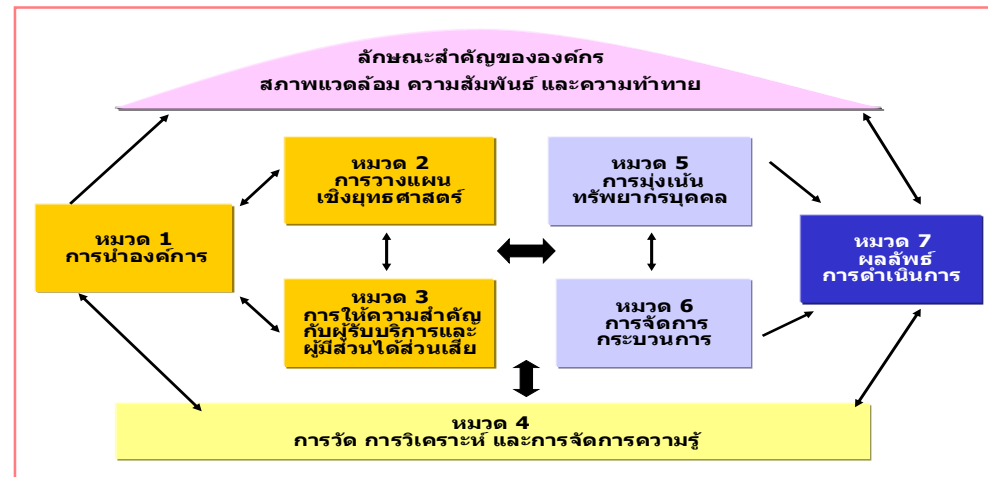
**คือ กรอบการประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์  
คุณภาพ**

**การบริหารจัดการภาครัฐ โดยมองภาพองค์รวมทั้ง 7 หมวด  
เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่า  
มาตรฐานสากล ซึ่ง PMQA ถือเป็น "เครื่องมือตรวจสอบสุขภาพ  
และปรับปรุงองค์การ"**

## โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2558



โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2550



## 1) วัตถุประสงค์การปรับเปลี่ยน

เพื่อให้เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความทันสมัยตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (เกณฑ์ MBNQA) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2555 – 2561)

## 2) สาระสำคัญของเกณฑ์ฯ

มีจุดเน้นที่วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างนวัตกรรมและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อความยั่งยืนของส่วนราชการและของประเทศ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จะเป็นแก่นที่ผู้บริหารของทุกส่วนราชการใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดเส้นทางเชิงยุทธศาสตร์ และบรรลุประสิทธิผลขององค์การ

1. OP 13 คำถาม
2. เกณฑ์ PMQA 7 หมวด 90 คำถาม



# หลักคิด : 11 Core Values

1

การนำองค์การ  
อย่างมีวิสัยทัศน์

5

ความสามารถ  
ในการปรับตัว

9

ความรับผิดชอบต่อสังคม

2

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้น  
ผู้รับบริการ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
และประชาชน

6

การมุ่งเน้นอนาคต

10

การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์  
และการสร้างคุณค่า

3

การเรียนรู้ระดับ  
องค์การ  
และระดับบุคลากร

7

การจัดการเพื่อ  
นวัตกรรม

11

มุมมองในเชิงระบบ

4

การให้ความสำคัญ  
กับบุคลากรและเครือข่าย

8

การจัดการโดยใช้  
ข้อมูลจริง

## 1. ลักษณะองค์การ

### ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย (เพิ่ม : ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ)
- (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม (เพิ่ม: สมรรถนะหลักของส่วนราชการ)
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์ : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ

- (6) โครงสร้างองค์กร
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระดับกลุ่มเป้าหมาย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

## 2. สภาพการณ์ขององค์การ

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

### ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านบุคลากร

- (13) องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการรวมทั้งกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ

## 1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

### ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

#### (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร
- กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

#### (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร
- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

#### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร
- มีการจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของ

ส่วนราชการคืออะไร

- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการ

อะไรบ้าง



1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(4) สิ้นทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

## 1. ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

#### (6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด (\*)

#### (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (\*)
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

#### (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ (\*)
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

## 2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

#### (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

#### (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (\*)

#### (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง
- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการ และจากต่างประเทศกันมีอะไรบ้าง
- มีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

## 2. สภาพการณ์ขององค์การ: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

### ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

#### (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุง โครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

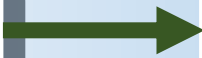


# หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

# หมวด 1 การนำองค์การ

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้แนะและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความผูกพัน การสร้างนวัตกรรม และผลการดำเนินการที่ดี

**1.1**  
**การนำองค์การโดย**  
**ผู้บริหารของส่วนราชการ**



**1.2**  
**การกำกับดูแลองค์การ**  
**และความรับผิดชอบต่อสังคม**

- ❑ **วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**
  - การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
  - การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
  - การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน
- ❑ **การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ**
  - การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก
  - การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ❑ **การกำกับดูแลองค์การ**
  - ระบบการกำกับดูแลองค์การ
  - การประเมินผลการดำเนินการ
- ❑ **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม**
  - การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
  - การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ❑ **ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**
  - การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
  - การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

# หมวด 1 การนำองค์การ

## 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม
  - การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม
  - การถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติสู่บุคลากร
  - การปฏิบัติตนที่แสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม
- (2) การส่งเสริมการประพฤติ ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม
  - การปฏิบัติตน
  - การสร้างสภาพแวดล้อม
- (3) การสร้างองค์กรคุณภาพที่ยั่งยืน
  - การสร้างสภาพแวดล้อม
  - การสร้างวัฒนธรรม
  - การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม
  - การถ่ายทอดการเรียนรู้

### ข. การสื่อสารผลการดำเนินการขององค์การ

- (4) การสื่อสาร
  - การสื่อสารและสร้างความผูกพัน
  - การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - บทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร
- (5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
  - การปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์
  - วิสัยทัศน์ปรับปรุงผลการดำเนินการและส่งเสริมนวัตกรรม
  - การตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

### ก. การกำกับดูแลองค์กร

- (6) ระบบการกำกับดูแลองค์กร
  - การทบทวนและกำกับการปฏิบัติงาน การเงิน และการป้องกันการทุจริต และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (7) การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการและระบบการกำกับดูแล
  - การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหาร
  - การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์การของผู้บริหาร

### ข. การประพฤติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

- (8) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
  - การจัดการและการคาดการณ์ผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม
  - การเตรียมการเชิงรุก
  - กระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญ
  - การดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงาน
- (9) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
  - การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจ
  - กระบวนการ และตัววัดในการส่งเสริมและกำกับดูแล
  - การดำเนินการกรณีมีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม

### ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- (10) ความผูกพันของสังคม
  - ความผูกพันและประโยชน์สุขของสังคม
- (11) การสนับสนุนชุมชน
  - การสนับสนุนชุมชนสำคัญให้มีความเข้มแข็ง
  - การกำหนดชุมชนที่สำคัญ และกิจกรรมการมีส่วนร่วม
  - การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร



## 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ : ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

#### (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการอย่างไร

#### (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

- การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรมอย่างไร
- ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร



## 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ : ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

#### (3) การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ได้อย่างไร
  - สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล
  - สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ
  - สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์การ
  - มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ

## 1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ : ผู้บริหารของส่วนราชการนำองค์การอย่างไร

### ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

#### (4) การสื่อสาร

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ และกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ
- ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกอย่างไรในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ ส่งเสริมนวัตกรรม และบรรลุวิสัยทัศน์
- ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร

## 1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม : ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### ก. การกำกับดูแลองค์การ

#### (6) ระบบการกำกับดูแลองค์การ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลที่สำคัญต่อไปนี้
  - ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
  - ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (7) การประเมินผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการ รวมทั้งระบบกำกับดูแลองค์การ
- ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์การใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์การอย่างไร

## 1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม : ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

#### (8) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร
- ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกอย่างไรถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ
- ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตาม ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า
- ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของตนอย่างไร

#### (9) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- องค์การมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม

## 1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม : ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลของส่วนราชการ และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

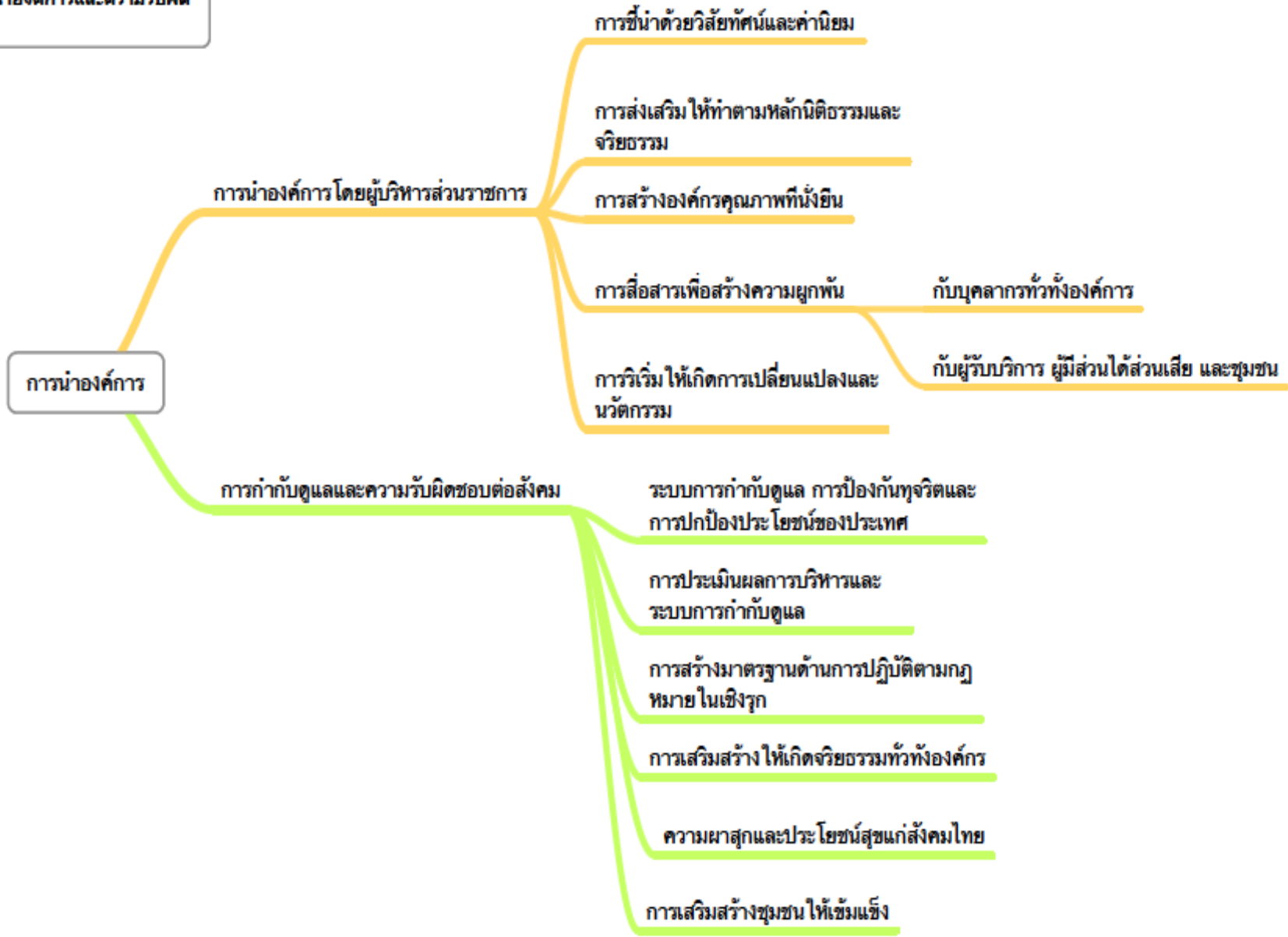
#### (10) ความผาสุกของสังคม

- ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจอย่างไร

#### (11) การสนับสนุนชุมชน

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ
- ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนดังกล่าว รวมถึงวิธีการ กำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
- ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าวอย่างไร

BP หมวด1: การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม



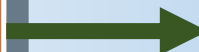




## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic planning)

# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ



## ❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรม กำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ

## ❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

## ❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนด้านทรัพยากรบุคคล
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

## ❑ การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ



# หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

## 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

### ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- (1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
  - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และผู้เกี่ยวข้อง
  - กรอบเวลาของการวางแผน
  - ความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ
- (2) **นวัตกรรม**
  - สภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรมและโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
  - โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- (3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
  - การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศ
- (4) **ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ**
  - ระบบงานที่สำคัญ
  - การดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร
  - สมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

### ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- (5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
  - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุด
  - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และการปฏิบัติการที่วางแผนไว้
- (6) **การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**
  - ประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์สมรรถนะหลัก สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทาย และสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

## 2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- (7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ
  - จัดทำแผนฯ ระยะสั้น ระยะยาว และความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- (8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
  - การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ
  - ผลการดำเนินการตามแผนฯ
- (9) การจัดสรรทรัพยากร
  - ความพร้อมของทรัพยากร และการจัดสรรทรัพยากร
  - การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน
- (10) แผนด้านทรัพยากรบุคคล
  - แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- (11) ตัววัดผลการดำเนินการ
  - ตัววัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
  - ระบบการวัดผลเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน
- (12) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
  - การปรับแผนฯ และนำไปปฏิบัติ

### ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- (13) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
  - การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
  - การเปรียบเทียบผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ ค่าเทียบเคียง
  - การจัดการเมื่อเกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

## 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

### ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

#### (1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนยุทธศาสตร์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง
- กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว
- กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการอย่างไร

#### (2) นวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการคืออะไร (\*)

## 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

### ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

#### (3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวกับ องค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
  - ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
  - ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ
  - จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ
  - ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

#### (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน ระบบงานที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

## 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

### ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

#### (5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ให้ระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และการปฏิบัติการที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง

#### (6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ได้อย่างไร
  - ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความสามารถเปรียบเชิงยุทธศาสตร์
  - ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ
  - ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่
  - สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว
  - สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

## 2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

#### (7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ของส่วนราชการมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อะไรบ้าง

#### (8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



## 2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ : ส่วนราชการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างไร

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

#### (9) การจัดสรรทรัพยากร

- ส่วนราชการทำอย่างไรให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน ส่วนราชการมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้ได้อย่างไรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ

#### (10) แผนด้านทรัพยากรบุคคล

- แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร

#### (11) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

#### (12) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

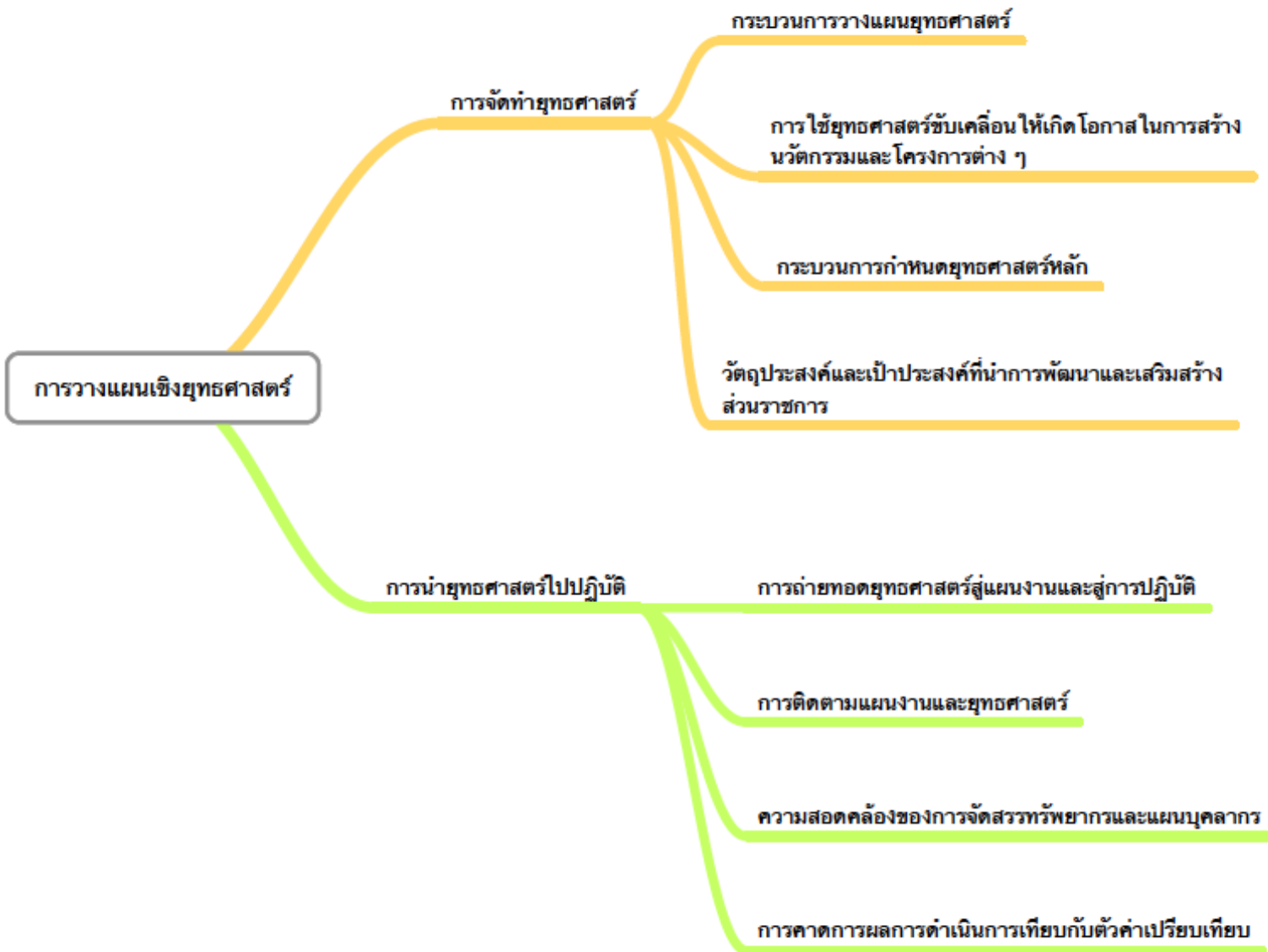
## 2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำยุทธศาสตร์

### ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

#### (13) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ ตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) มีอะไรบ้าง
- ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือของส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเทียบเคียงที่สำคัญ
- ส่วนราชการจะทำอย่างไรหากพบว่ามีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้

**BP หมวด 2: การวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ**







**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
(Customer and stakeholder focus)**

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ☐ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

### ☐ ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลผลิตและการบริการ
- การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ☐ การประเมินความพึงพอใจและการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ความไม่พึงพอใจ

### ☐ การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
  - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
  - วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - วิธีการรับฟังตามช่วงวงจรชีวิตการรับบริการ และการค้นหาข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที
- (2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีใน อนาคต
  - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
  - ความแตกต่างกันของวิธีการ
  - สารสนเทศจากการประเมินที่ใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง
- (4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
  - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
  - การเปรียบเทียบกับส่วนราชการที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกันหรือธุรกิจอื่น
- (5) ความไม่พึงพอใจ
  - การประเมินความไม่พึงพอใจและสารสนเทศที่ได้

### ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (6) ผลผลิตและการบริการ
  - การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการฯ
  - การกำหนดและปรับผลผลิต/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ขยายความสัมพันธ์ และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่
- (7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - วิธีการให้บริการและรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
  - รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ
  - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอด
- (8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการฯ
  - การกำหนดระดับความสำคัญ

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (9) การจัดการความสัมพันธ์ (ให้เหมาะสมตลอดวงจรชีวิต)
  - การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
  - การใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์
- (10) การจัดการกับข้อร้องเรียน
  - การจัดการกับข้อร้องเรียนและการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
  - การเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ( \* )
- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว



# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

#### (5) ความไม่พึงพอใจ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างไร

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.2 การสร้างความผูกพัน

### ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (6) ผลผลิตและการบริการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน (\*)

#### (7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่าง
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.2 การสร้างความผูกพัน

### ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณาดังกล่าว ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม



# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.2 การสร้างความผูกพัน

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

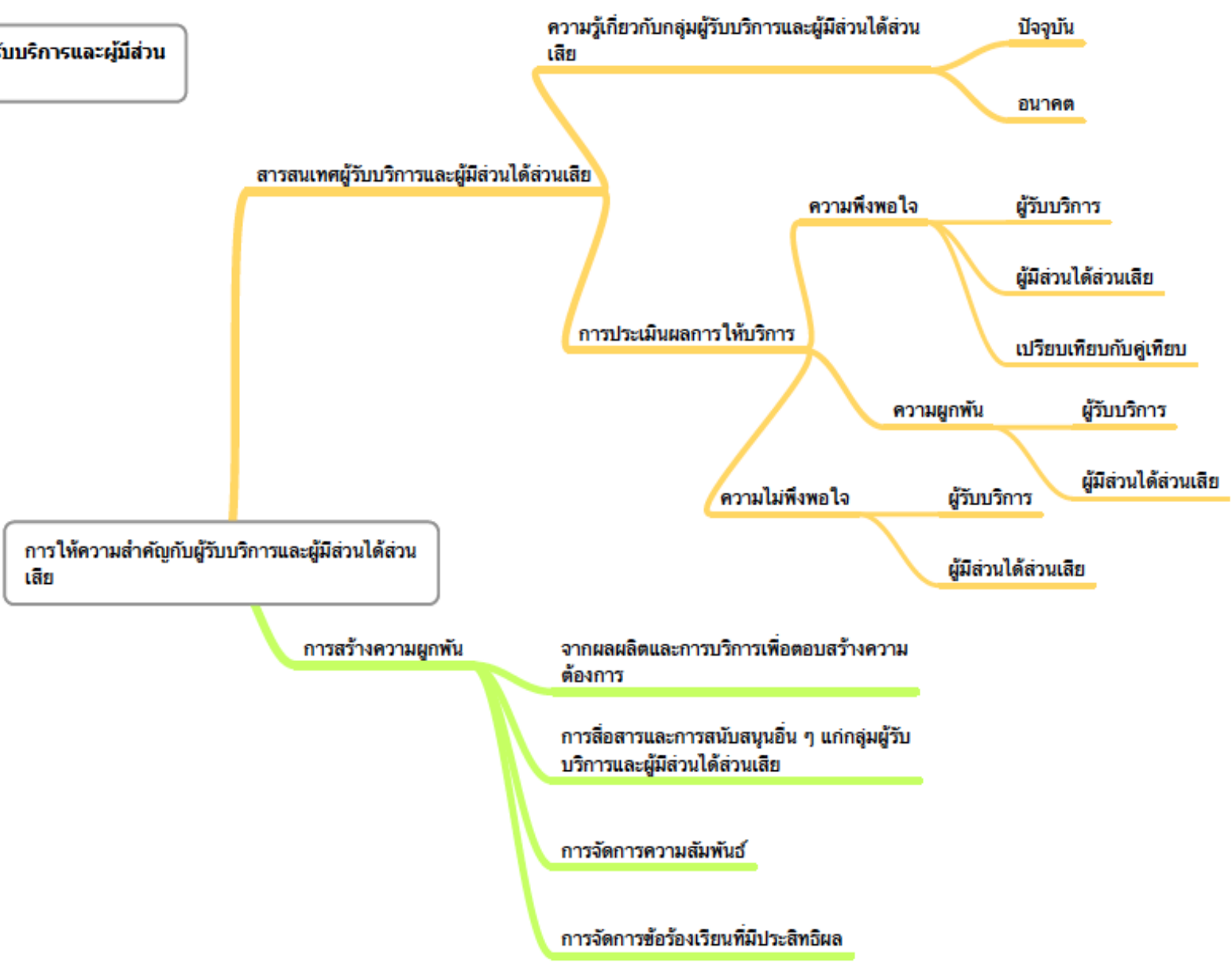
#### (9) การจัดการความสัมพันธ์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ
  - ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
  - รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ

#### (10) การจัดการกับข้อร้องเรียน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
- การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

**BPหมวด3: การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

## 4.1

**การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ**

## 4.2

**การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

### ❑ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความคล่องตัวของการวัดผล

### ❑ การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

### ❑ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

### ❑ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

### ❑ ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

- คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
  - การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง
  - ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และการติดตาม
  - การสนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุง และนวัตกรรม
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
  - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- (3) ข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การเลือกและใช้ข้อมูลผู้รับบริการฯ
  - การใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีฯ
- (4) ความคล่องตัวของ การวัดผล
  - การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

- (5) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
  - การทบทวนผลการดำเนินการ
  - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
  - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหาร
  - การประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทาย
  - การทบทวนของคณะกรรมการกำกับดูแล

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
  - ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี
  - การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- (7) ผลการดำเนินการในอนาคต
  - การใช้ผลการทบทวนคาดการณ์ผลการดำเนินการ
  - การปรับแก้ความแตกต่างระหว่างผลการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
- (8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
  - การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม
  - การถ่ายทอดภายใน
  - การถ่ายทอดภายนอก

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ความรู้ของส่วนราชการ

- (9) การจัดการความรู้
  - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- (10) การเรียนรู้ระดับองค์กร
  - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน

### ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
  - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
- (12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
  - ความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้ทำงานง่าย
- (13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
  - ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย
- (14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน
  - ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการ ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของ ส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการ ติดตามบ่อยเพียงใด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับ ส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

#### (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการ สร้างนวัตกรรม



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### (3) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### (4) ความคล่องตัวของการวัดผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

### ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

#### (5) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไร
- ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไรว่าผลสรุปนั้นใช้ได้
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไรในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ (\*)
- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (\*)

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

#### (7) ผลการดำเนินการในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน 4.1 ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน 2.2 ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ (\*)

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ก. ความรู้ของส่วนราชการ

#### (9) การจัดการความรู้

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
  - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
  - ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
  - แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
  - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

#### (10) การเรียนรู้ระดับองค์กร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในชีวิต การปฏิบัติงานของส่วนราชการ

## 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### (11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

#### (12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)

#### (13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

#### (14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูล และสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

BPหมวด4: การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้





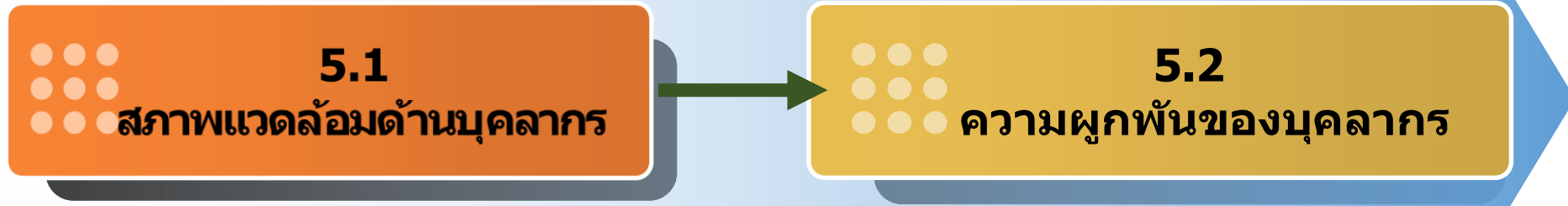
# หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร





# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร



- ❑ **ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**
- ด้านบุคลากร**
  - ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
  - บุคลากรใหม่
  - การทำงานให้บรรลุผล
  - การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

- ❑ **บรรยากาศการทำงานของบุคลากร**
  - สภาพแวดล้อมการทำงาน
  - นโยบายและสวัสดิการ

- ❑ **ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**
  - องค์กรประกอบของความผูกพัน
  - วัฒนธรรมส่วนราชการ
  - การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ❑ **การประเมินความผูกพันของบุคลากร**
  - การประเมินความผูกพัน
  - ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

- ❑ **การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร**
  - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
  - ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
  - ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
  - การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- (2) บุคลากรใหม่
  - การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่
  - มุมมอง วัฒนธรรม ของบุคลากรและชุมชน
- (3) การทำงานให้บรรลุผล
  - การจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
  - การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง
  - การบริหารด้านบุคลากรเพื่อให้ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

### ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
  - การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง
- (6) นโยบายและสวัสดิการ
  - การกำหนดและออกแบบการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- (7) องค์ประกอบของความผูกพัน
  - การกำหนดองค์ประกอบของความผูกพัน
- (8) วัฒนธรรมส่วนราชการ
  - การเสริมสร้างวัฒนธรรม
  - การนำความหลากหลายของบุคลากรมาสร้างวัฒนธรรมการทำงาน
- (9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - การสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
  - การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ
  - การสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และบรรลุผลสำเร็จของแผนฯ

### ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- (10) การประเมินความผูกพัน
  - วิธีการและตัววัดเพื่อประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ
  - ตัวชี้วัดอื่นๆ
- (11) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
  - การเชื่อมโยงความผูกพันกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

### ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- (12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
  - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร
  - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาการทำงานโดยคำนึงถึง สรรถนะหลัก นวัตกรรม จริยธรรม และผู้รับบริการ
- (13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
  - วิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- (14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
  - การจัดการความก้าวหน้าทั่วทั้งส่วนราชการ
  - การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานและมีประสิทธิผล

### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

#### (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนที่ส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ

#### (2) บุคลากรใหม่

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)

#### (3) การทำงานให้บรรลุผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้
  - งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ
  - ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
  - ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ
  - มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

**5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานและมีประสิทธิผล**

**ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร**

## (4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานและมีประสิทธิผล

### ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

#### (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น
- มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์อะไรบ้างสำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และ เป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง มีความแตกต่างที่สำคัญหรือไม่สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

#### (6) นโยบายและสวัสดิการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภท และส่วนงานอย่างไร สิทธิประโยชน์ที่สำคัญที่ส่วนราชการจัดให้บุคลากรมีอะไรบ้าง

# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

### ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### (7) องค์กรประกอบของความผูกพัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน วิธีการกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร

#### (8) วัฒนธรรมส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร

#### (9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากรอย่างไร
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจอย่างไร
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร



# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

### ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

#### (10) การประเมินความผูกพัน

- ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร มีวิธีการและตัววัดอะไรบ้างทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร
- ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

#### (11) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการตามที่รายงานไว้ในหมวด 7 เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากร และผลลัพธ์ของส่วนราชการ



# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล

### ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

#### (12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร อย่างไร
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
  - พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
  - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม
  - สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
  - ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ
  - ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในระดับส่วนราชการ และระดับบุคคล**

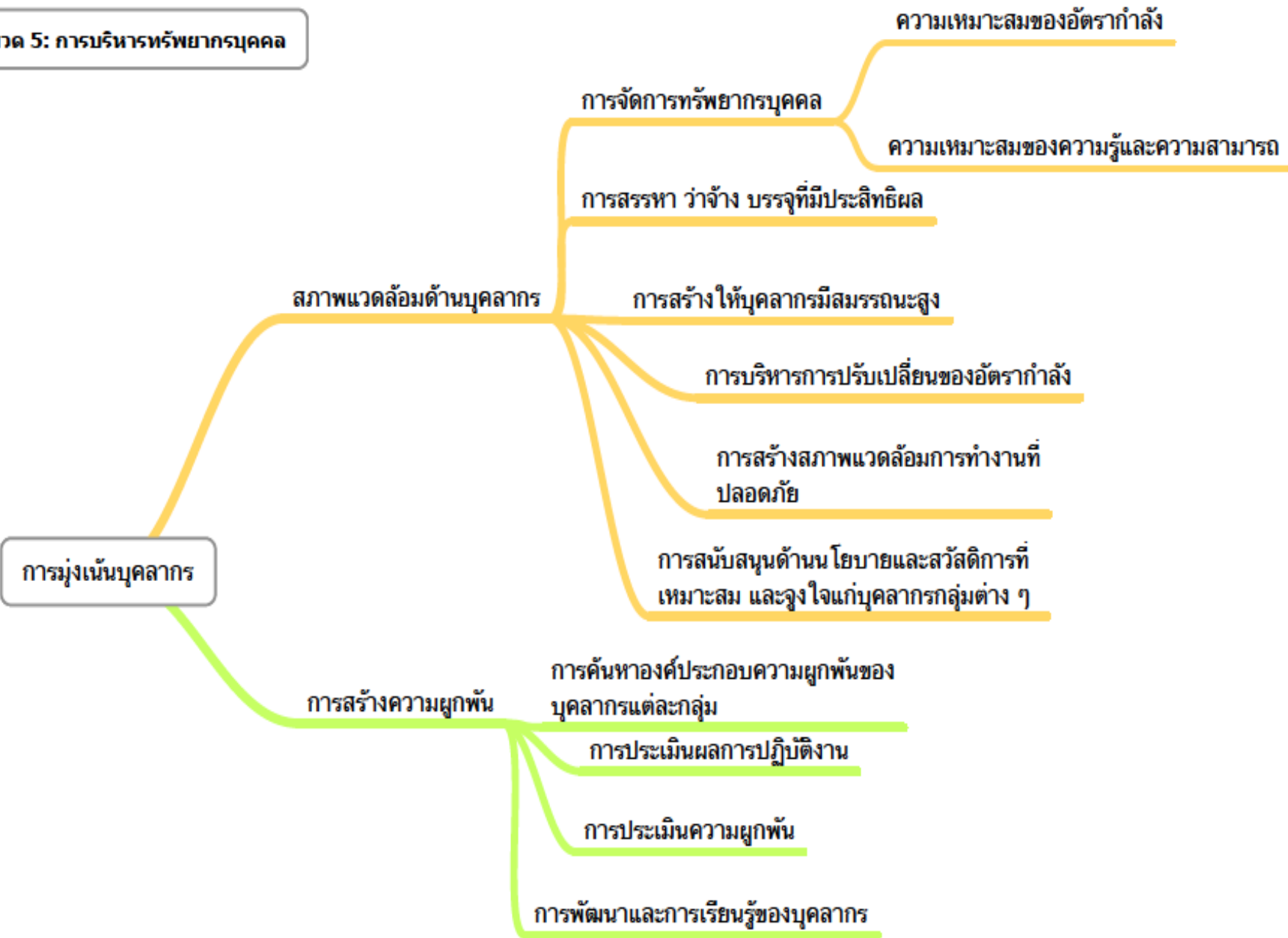
## ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

### (13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

- ส่วนราชการมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

### (14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหาร อย่างมีประสิทธิภาพ



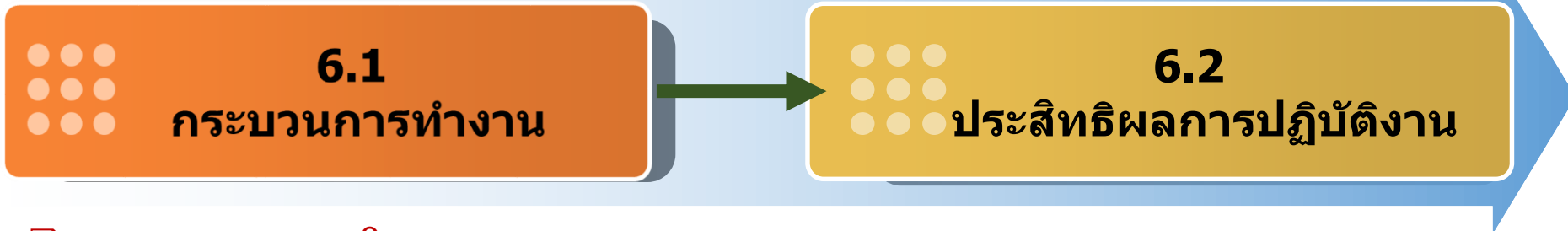


## หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน



## 6.1

### กระบวนการทำงาน

- ❑ **การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ**
  - แนวคิดในการออกแบบ
  - ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- ❑ **การจัดการกระบวนการ**
  - การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
  - กระบวนการสนับสนุน
  - การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ



## 6.2

### ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

- ❑ **การควบคุมต้นทุน**
  - การควบคุมต้นทุน
- ❑ **การจัดการห่วงโซ่อุปทาน**
  - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ❑ **การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และต่อภาวะฉุกเฉิน**
  - ความปลอดภัย
  - การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ❑ **การจัดการนวัตกรรม**
  - การจัดการนวัตกรรม

# หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

## 6.1 กระบวนการทำงาน

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

### ก. การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

### ข. การจัดการกระบวนการ

### ค. การควบคุมต้นทุน

### ง. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

### จ. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

### ฉ. การจัดการนวัตกรรม

- (1) แนวคิดในการออกแบบ
  - การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
  - การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ และความคล่องตัวมาพิจารณาในกระบวนการ
- (2) ข้อกำหนดของผลผลิต บริการและกระบวนการทำงาน
  - การกำหนดข้อกำหนดของผลผลิตและการบริการ
  - การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

- (3) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
  - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
  - มีตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ
  - ตัววัดเชื่อมโยงผลการดำเนินการ คุณภาพของผลผลิต/การบริการ
- (4) กระบวนการสนับสนุน
  - การกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
  - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (5) การปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการ
  - ปรับปรุงผลผลิต การบริการ ลดความผิดพลาด/ข้อขัดข้อง/สูญเสีย

- (6) การควบคุมต้นทุน
  - การควบคุมต้นทุนโดยรวม
  - การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย/ความผิดพลาด/การทำงานซ้ำ
  - การลดต้นทุนเกี่ยวกับการตรวจสอบ กระบวนการ/ผลการดำเนินการ
  - สมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการฯ

- (7) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
  - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
  - การเลือกผู้ส่งมอบ
  - การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
  - การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง
  - การดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

- (8) ความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ
  - การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
  - การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ/วิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- (9) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
  - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- (10) การจัดการนวัตกรรม
  - การจัดการนวัตกรรม
  - โอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนฯ
  - การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนนวัตกรรม
  - การติดตามผลของโครงการ

## 6.1 กระบวนการทำงาน: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

### ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

#### (1) แนวคิดในการออกแบบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิต และการบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้

#### (2) ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน
- กระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง ให้ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้



## 6.1 กระบวนการทำงาน : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุง ผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

### ข. การจัดการกระบวนการ

#### (3) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานอะไรบ้าง
- ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบอย่างไร

#### (4) กระบวนการสนับสนุน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ

#### (5) การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีการบริหาร จัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

### ก. การควบคุมต้นทุน

#### (6) การควบคุมต้นทุน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้น้อยที่สุด (\*)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (\*)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีการบริหาร จัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

### ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### (7) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ส่วนราชการเลือก มีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบอย่างไร
- ส่วนราชการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุงอย่างไร
- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีการบริหาร จัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

### ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

#### (8) ความปลอดภัย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
- ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

#### (9) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

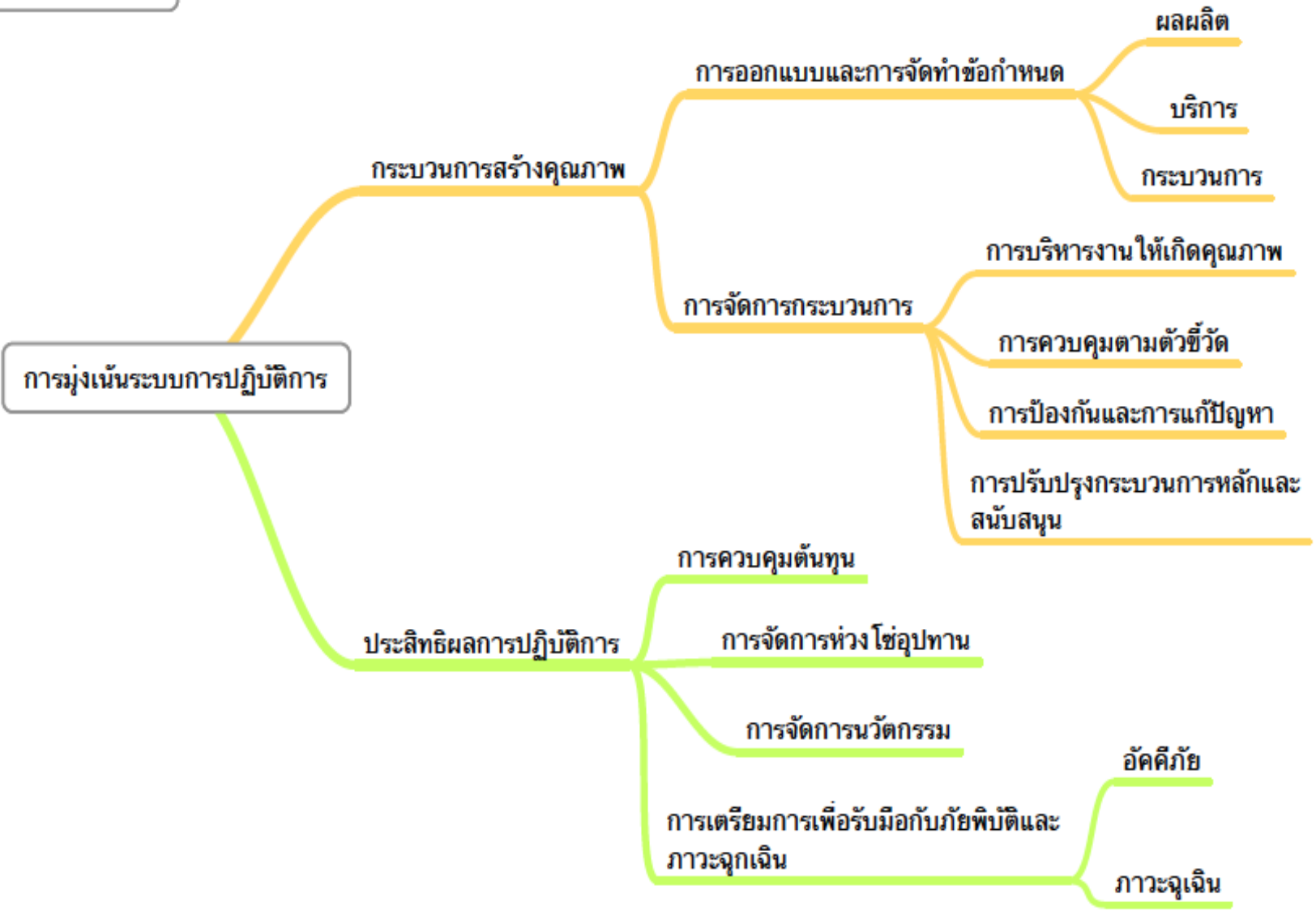
## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีการบริหาร จัดการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต

### ง. การจัดการนวัตกรรม

#### (10) การจัดการนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการ สนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการติดตามผลของโครงการ และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลด ความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า

BP หมวด 6: กระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม



## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ





# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถรายงานผลการดำเนินการที่สำคัญด้านผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สะท้อนผลลัพธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทานขององค์การ รวมทั้งการรายงานข้อมูลจำแนกตามผลผลิตตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตามประเภท สถานที่ดำเนินการของกระบวนการ และข้อมูลเทียบเคียงที่เหมาะสม

## 7.1

### ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

#### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการ และแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

## 7.2

### ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.3

### ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

#### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

## 7.4

### ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการ และความรับผิดชอบต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุมชน

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.5



### ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

#### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และ การเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และ  
การเงิน
- การเติบโต

## 7.6



### ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ  
กระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

#### ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ : ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลตามพันธกิจเป็นอย่างไร

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ

#### (1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน (\*)
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (\*)

#### (2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ (\*)

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผลการดำเนินการด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

### ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจของคู่แข่งและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน (\*)

#### (4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร

### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

#### (5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

#### (6) บรรยากาศการทำงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

#### (7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

#### (8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

#### (9) การนำองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

#### (10) การกำกับดูแลองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

#### (11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมาย



## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

#### (12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการและต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

#### (13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต: ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต มีอะไรบ้าง

### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

#### (14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน (\*)

#### (15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน): ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

#### (16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

#### (17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อม ต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

### ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### (18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของส่วนราชการ รวมทั้งการสนับสนุน ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

- (1) ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
  - ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
  - ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์
  - ตัวชี้วัดตามผลผลิตงบประมาณ
  - ตัวชี้วัดด้านคุณภาพของผลผลิตและบริการตามพันธกิจ
  
- (2) ผลลัพธ์ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ
  - ตัวชี้วัดของการบรรลุแผนงานและโครงการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
  - ตัวชี้วัดตามการบริหารความเสี่ยง
  - ตัวชี้วัดการรับรู้ เข้าใจ และการนำไปปฏิบัติ

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ร้อยละความไม่พึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - จำนวนข้อร้องเรียน
  - จำนวนคำชมเชย
- (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น
  - จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่
  - จำนวนนวัตกรรมในการให้บริการ
  - จำนวนช่องทางการให้บริการ
  - ประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับ

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

#### (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ผลงานต่อชิ้น แยกตามประเภท และหน้าทำงาน

ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น

ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้น

จำนวนผลงานนวัตกรรมต่อคน

สัดส่วนบุคลากรกับกรอบอัตรากำลัง

ผลผลิตภาพบุคลากร

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ต่อ)

#### (2) บรรยากาศการทำงาน

จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

ร้อยละความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

อัตราการขาดงาน

อัตราการเจ็บป่วย

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัลและคำชมเชย

ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส.



# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ต่อ)

#### (3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากร

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้โอกาสความก้าวหน้า

ร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต

ร้อยละความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาทักษะความรู้

อัตราการลาออกของบุคลากร

ร้อยละของบุคลากรภายในที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ต่อ)

- (4) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ
  - ร้อยละการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร
  - จำนวนข้าราชการที่มีผลสัมฤทธิ์สูง (Hipps)
  - ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมรางวัลนวัตกรรมขององค์การ
  - จำนวนรางวัลที่ผู้นำของส่วนราชการได้รับ
  - จำนวนวิทยากรภายใน
  - ผลประเมินของบุคลากร
  - จำนวนวันเฉลี่ยในการพัฒนาบุคลากรต่อปี
  - ผลประเมินของผู้บริหาร
  - จำนวนวันในการพัฒนาผู้นำ

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

#### (1) การนำส่วนราชการ

จำนวนนวัตกรรม

ผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้บริหาร

ผลด้านการบริหารยุทธศาสตร์

ผลด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ต่อ)

#### (2) การกำกับดูแลส่วนราชการ

ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมธรรมาภิบาลในองค์กร

ผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในแยกตามหน่วยงาน

จำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปแก้ไขปรับปรุง

ร้อยละความสำเร็จของนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

#### (3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

จำนวนครั้งที่พบว่าไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้

(ตาม พรบ. ตาม ISO เป็นต้น) ต้องแยกตามประเด็นของกฎหมาย  
ระเบียบ และมาตรฐาน)

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ต่อ)

(4) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

ระดับความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จำนวนรางวัลด้านความโปร่งใสที่ได้รับ

จำนวนหลักสูตรการจัดอบรมด้านจริยธรรม

จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านจริยธรรม

จำนวนหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับวินัย มาตรฐานทางคุณธรรมและความรับผิดชอบ  
ทางละเมิด

จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับวินัย มาตรฐานทางคุณธรรม  
และความรับผิดชอบทางละเมิด

ร้อยละของข้าราชการวินัยที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านความไม่โปร่งใส จริยธรรม

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ต่อ)

#### (5) สังคม และชุมชน

การช่วยเหลือสังคมและชุมชนให้เกิดประโยชน์ เช่น

จำนวนรายได้ของเกษตรกร

ปัญหาสังคม/ปัญหาอาชญากรรมที่ลดลง

จำนวนเด็กที่เข้าถึงการบริโภคอาหารปลอดภัย

ค่าใช้จ่ายในการรักษาดูแลสุขภาพ (ทั้งของสังคมและประชาชน)

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม CSR

ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR

ร้อยละความพึงพอใจของสังคมชุมชนที่มีต่อกิจกรรม CSR

จำนวนชุมชนที่ช่วยเหลือ

มูลค่าทรัพยากรที่สนับสนุน

ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.5 : ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต

### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
  - ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ
  - ร้อยละของการประหยัดพลังงาน
  - ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย
  - ร้อยละความสำเร็จของการประเมินความคุ้มค่า
  - ร้อยละของรายได้ต่องบประมาณ
  - ร้อยละของหนี้
  - ร้อยละของรายจ่าย
  - ประสิทธิภาพด้านเงินของกองทุน (การหมุนเวียน สภาพคล่อง)
- (2) ด้านการเติบโต
  - อัตราส่วนรายได้ที่เพิ่มขึ้น
  - การเติบโตของกองทุน



# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.6 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

#### (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

ตัวชี้วัดจำแนกตามกระบวนการสร้างคุณค่าและสนับสนุน เช่น

ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลามาตรฐาน

ร้อยละความถูกต้องในการดำเนินการ

เสถียรภาพของระบบ IT

ประโยชน์จาก 5ส. หรือเครื่องมืออื่นๆหรือการปรับปรุง

จำนวนนวัตกรรม/การปรับปรุงกระบวนการ

ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน ทดลอง ตรวจสอบ

ต้นทุนการบริการและการบริหารที่ลดลง

ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ลดลง

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.6 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ต่อ)

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ (ต่อ)

#### (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ระดับความพร้อมของการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉิน เช่น  
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะ  
ฉุกเฉิน

จำนวนครั้งที่พบว่าอุปกรณ์เครื่องมือป้องกันไม่พร้อม

จำนวนครั้งในการซ้อมแผนฉุกเฉินต่อปี

ระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้จากภาวะฉุกเฉิน

ระยะเวลาในการเคลื่อนย้าย/เตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

# ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

## 7.6 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ต่อ)

### ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### (1) ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

Just In time ของปัจจัยนำเข้า (ระยะเวลาการรอคอย)

จำนวนครั้งที่ขาดแคลนปัจจัยนำเข้า

ระยะเวลาที่ใช้ในการเคลื่อนย้าย

ต้นทุนที่ลดลงในการจัดซื้อจัดหา

ต้นทุนการให้บริการ

# การประเมินองค์การตามหมวด 1-6

ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในองค์การ  
โดยถามคำถาม 4 ข้อ

A

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการตอบสนองข้อกำหนด
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการ
- ระดับการนำไปใช้ซ้ำและบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ

D

- การใช้แนวทางตอบสนองข้อกำหนด
- ใช้อย่างคงเส้นคงวา
- ใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบการประเมินและปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก้าวกระโดด และการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

I

- แนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการ
- การใช้ตัววัดสารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมกันระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ
- แผนงานกระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติสอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการ และทุกหน่วยงาน

# การประเมินองค์การตามหมวด 7

